

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

LES USAGES D'UN GROUPE FACEBOOK EN SITUATION DE DEUIL : UNE
ÉTUDE DE CAS

MÉMOIRE

PRÉSENTÉ

COMME EXIGENCE PARTIELLE

DE LA MAÎTRISE EN COMMUNICATION

PAR

DAVID MYLES

DÉCEMBRE 2012

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.01-2006). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

*Si nous ne pratiquons plus des manières
de faire qui seraient communes, nous vivons
en commun l'intrigue d'un remaniement.*

Patrick Baudry

REMERCIEMENTS

J'aimerais d'abord remercier Florence Millerand, professeure au Département de communication sociale et publique de l'UQAM, pour la direction de ce mémoire. J'aimerais remercier Christine Thoër et Luce Des Aulniers, professeures au Département de communication sociale et publique de l'UQAM, d'avoir aimablement accepté de siéger sur le jury. J'aimerais remercier Martin Blais, professeur au Département de sexologie de l'UQAM, pour son soutien, sa patience et son intérêt. J'aimerais remercier ma famille et mes amis, notamment Alexie et Sylvie pour ne nommer qu'elles. J'aimerais remercier le Conseil de recherche en sciences humaines (CRSH), le Fonds québécois sur la recherche sur la société et la culture (FQRSC), l'Institut Santé et Société de l'UQAM (ISS), le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS), l'Université du Québec à Montréal et le Centre interuniversitaire de recherche sur la science et la technologie (CIRST) pour leur soutien financier. J'aimerais remercier le corps professoral de la Faculté de communication de l'UQAM. J'aimerais finalement remercier celles et ceux qui ont participé de près ou de loin à l'idéation, à l'élaboration et à la rédaction de ce mémoire.

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES FIGURES	vi
LISTE DES TABLEAUX	vii
LISTE DES ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES.....	viii
RÉSUMÉ.....	ix
INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE I PROBLÉMATIQUE.....	3
1.1 Mise en contexte: Internet et le deuil	3
1.2 Le deuil et sa dimension interactionnelle.....	5
1.3 Les RSN et Facebook.....	10
1.4 Questions et objectifs de recherche.....	15
1.5 Pertinence de la recherche.....	15
CHAPITRE II CADRE CONCEPTUEL.....	17
2.1 La sociologie des usages	17
2.1.1 Usage, objet technique et affordance : définition des termes:	19
2.2 L'ordre d'interaction	21
2.2.1 Rite, déférence et autres postulats.....	21
2.2.2 Goffman sur Facebook: l'ordre de l'interaction et les RSN.....	26
CHAPITRE III MÉTHODOLOGIE.....	30
3.1 Avant de commencer: l'observation exploratoire.....	35
3.2 L'application de groupe Facebook: un terrain bien réel.....	35
3.3 Le groupe de Sophie: l'étude d'un cas spécifique.....	40

3.4	L'analyse de données, étape par étape.....	42
3.5	Les dimensions éthiques : enjeux de consentement et de confidentialité.....	46
	CHAPITRE IV RÉSULTATS ET DISCUSSION.....	48
4.1	Profil des membres :qui contribue (ou non) au groupe de Sophie?	49
4.1.1	Résultats selon le genre (ou comment les hommes et les femmes utilisent l'application de groupe différemment)	49
4.1.2	Résultats selon la nature de la relation: du père en colère au « touriste » empathique	53
4.2	Typologie des publications: les contenus du groupe Facebook détaillés	57
4.2.1	«Je t'aime, tu me manques» : un «Babillard» chargé d'émotions.....	59
4.2.2	«Can you hear me now?» : stratégies pour maintenir le lien	62
4.2.3	Se rappeler pour mieux oublier: stratégies remémoratives sous haute déférence	63
4.2.4	Demandes, soutien, souhaits et condoléances: traces d'une interaction..	67
4.3	Analyses temporelles: la vie d'un groupe Facebook	73
4.3.1	Récurrences annuelles: traces d'une ritualisation.....	74
4.3.2	Rôle du dispositif dans l'usage: l'exemple du soutien	77
4.4	Formes d'usage: l'application de groupe Facebook comme dispositif plurifonctionnel	81
4.4.1	La carte de souhait: un dispositif principalement phatique.....	81
4.4.2	«Chère Sophie»: le journal intime	82
4.4.3	La prière: d'une forme mentale privée à une forme discursive publique	86
4.4.4	La mnémothèque: Facebook comme dispositif mnémotechnique	92
	CHAPITRE V CONCLUSION	98
	BIBLIOGRAPHIE	110

LISTE DES FIGURES

Figure	Page
3.1 Image d'un groupe Facebook - onglet «babillard».....	36
3.2 Image d'un groupe Facebook - onglet «infos»	37
3.3 Image d'un groupe Facebook - onglet «photos»	38
3.4 Photo issue d'un groupe Facebook.....	39
3.5 Matrice élaborée dans Excel (1)	42
3.6 Matrice élaborée dans Excel (2)	43
3.7 Matrice élaborée dans Excel (3)	44
4.1 Évolution temporelle des contributions (par type).....	74
4.2 Évolution temporelle des contributions (nombre total)	75
4.3 Évolution temporelle de l'expression de soutien	78
4.4 Transformation de la fonction «j'aime»	80

LISTE DES TABLEAUX

Tableau	Page
3.1 Questions et objectifs de recherche	33
3.2 Critères de sélection du groupe et leurs objectifs	41
4.1 Répartition des contributeurs selon le genre	49
4.2 Répartition des formes de contribution selon le genre.....	51
4.3 Fréquence des contributions selon la nature de la relation	56
4.4 Fréquence des types de contribution observables	58
4.5 Fréquence des destinataires au sein des publications écrites	58
4.6 Fréquence des principaux contenus observés	59

LISTE DES ABRÉVIATIONS SIGLES ET ACRONYMES

NARB	<i>narrative bits</i>
RSN	réseau socionumérique

RÉSUMÉ

Ce mémoire porte sur l'usage de l'application de groupe Facebook en situation de deuil. Notre problématique s'articule autour de deux notions-clés : celle de deuil et de sa dimension interactionnelle, ainsi que celle de réseau socionumérique (RSN) et de ses affordances. La question qui sous-tend cette étude est celle-ci : comment les usagers utilisent-ils l'application de groupe Facebook en situation de deuil et dans quelle mesure le dispositif participe à la structuration des interactions en ligne? Afin d'y répondre, nous mobilisons deux approches complémentaires. D'abord, nous retenons la sociologie des usages qui s'intéresse à la médiation entre l'utilisateur et son dispositif technique. Ensuite, nous faisons appel à l'ordre de l'interaction qui traite des normes régissant les rapports humains. La méthodologie retenue dans le cadre de ce mémoire est de nature mixte et consiste en une observation d'inspiration ethnographique d'un groupe Facebook et l'analyse de son contenu. Les résultats de cette étude montrent que les usages de l'application de groupe sont régis par des normes, à la fois sociales et techniques, et varient d'un usager à l'autre. Plus spécifiquement, nous notons la présence de contenus récurrents qui témoignent d'une forme de ritualisation. Nous illustrons le rôle structurant que joue le dispositif technique dans les interactions par l'évolution de l'expression de soutien au sein du groupe. Finalement, quatre formes d'usage du groupe Facebook en situation de deuil sont dégagées : la carte de souhaits, le journal intime, la prière et la mnémothèque. Nous concluons ce mémoire en proposant une réflexion sur la possible disparition des groupes Facebook dédiés à un défunt.

Mots-clés : Facebook, deuil, réseau socionumérique, interactions, usages.

INTRODUCTION

En mars 2007 est soudainement décédé un ami. Quelques jours après son départ, un groupe Facebook a été créé à sa mémoire. Amis et proches se sont alors réunis pour lui rendre un dernier hommage. C'est ainsi que nous avons d'abord été confrontés à la présence du deuil sur Facebook. Cinq années se sont écoulées depuis alors que des interrogations entourant la création de ce groupe nous habitent toujours. À l'origine, ces interrogations visaient à comprendre « pourquoi » cet usage de Facebook avait lieu. Ayant décidé de travailler sur ce phénomène contemporain dans le cadre de ce mémoire, nous avons ancré nos questionnements dans une perspective communicationnelle en nous demandant plutôt « comment » cet usage s'articulait.

Ainsi, à la suite du décès soudain d'un proche, comment les usagers de Facebook utilisent-ils l'application de groupe? De plus, dans quelle mesure le dispositif participe-t-il à la structuration des interactions en ligne? Ce sont principalement ces questions qui sous-tendent ce mémoire. Pour des raisons éthiques, le groupe Facebook étudié dans le cadre de cette recherche n'est pas celui que nous avons mentionné. Plutôt, il s'agit du groupe de Sophie¹, jeune femme québécoise dont le décès est survenu en 2008 à la suite d'un accident de la route.

Dans un premier temps, nous problématiserons le phénomène étudié en définissant deux notions-clés : le deuil et le réseau socionumérique (RSN). Dans un deuxième temps, nous mobiliserons deux approches théoriques principales : la

¹ Nom fictif.

sociologie des usages, ainsi que l'ordre de l'interaction. Dans un troisième temps, nous présenterons la démarche méthodologique suivie dans le cadre de cette étude, démarche s'articulant en deux temps : l'observation de type « ethnographique » de groupes Facebook et l'analyse de contenu du groupe sélectionné. Dans un quatrième temps, nous présenterons les résultats de notre analyse de contenu et leurs interprétations. Nous tracerons l'évolution du groupe Facebook jusqu'en 2012 et aborderons quatre principales formes d'usage : la carte de souhaits, le journal intime, la prière et la mnémothèque. Nous conclurons ce mémoire par une réflexion sur la possible disparition de l'usage du groupe Facebook en situation de deuil.

CHAPITRE I

PROBLÉMATIQUE

1.1 Mise en contexte : Internet et le deuil

L'engouement récent pour les sites de réseaux sociaux en ligne, ou « réseau socionumérique » (RSN) au sein des écrits scientifiques, n'est plus à démontrer. Avec un peu moins d'un milliard de membres², Facebook constitue aujourd'hui le RSN le plus populaire. Le Canada compte quant à lui plus de 18 000 000 d'utilisateurs Facebook, alors qu'environ la moitié de la population canadienne utilise le RSN (le deux tiers si on ne considère que la population ayant accès à Internet)³. Son usage a par ailleurs participé à l'apparition d'un nouvel objet d'étude : l'expression du deuil au sein des RSN. Rapidement, la presse écrite s'est emparée de ce phénomène. D'un côté, les articles étant favorables à ce nouvel usage soulignent les fonctions de soutien et de commémoration qu'offre Facebook aux endeuillés (Kolovitch, 2006; Abraham, 2007; Stone, 2010; Katims, 2010). De l'autre, les articles y étant défavorables décrivent la dimension publique soudainement octroyée au deuil par ce RSN et remettent en question ses bienfaits réels dans le processus de deuil (Green, 2010; Paiement-Paradis, 2010; Lessard, 2011). Facebook s'étant originellement implanté au sein

² « Facebook Statistics by Continent ». 2012. In *Socialbakers : The Recipe for Social Marketing Success*. En ligne. <<http://www.socialbakers.com/countries/continents>>. Consulté le 2 décembre 2012.

³ « Canada Facebook Statistics ». In *Socialbakers : The Recipe for Social Marketing Success*. <<http://www.socialbakers.com/facebook-statistics/canada>>. Consulté le 2 décembre 2012.

d'institutions académiques, il n'est pas étonnant de constater que ce sont les journaux étudiants qui ont d'abord souligné l'existence de cet usage de Facebook (Kolovitch, 2006; Abraham, 2007). Peu d'études scientifiques se sont cependant penchées sur cet usage. Jusqu'à présent, les travaux portant sur l'expression du deuil en ligne, de manière générale, se sont concentrés : sur des événements majeurs, tels qu'un cataclysme (Arthur, 2009), un attentat (Fast, 2003; Foot et coll., 2006; Vicary et Fraley, 2010) ou le décès d'une célébrité (Levy et Toupin, 2004; Sanderson et Cheong, 2010); sur des messages adressés aux défunts et publiés en ligne (DeGroot, 2009; Carroll et Landry, 2010); ou sur l'usage général de services en ligne par les endeuillés (Roberts, 2004; Houwen et coll., 2010; Chapple et Ziebland, 2011; Falconer et coll., 2011). Plus récemment, Brubaker et Hayes (2011) ont étudié les messages publiés sur les profils des défunts sur le RSN MySpace, tout comme Getty et coll. (2011) qui ont mené la même démarche, mais cette fois-ci sur Facebook. Fearon (2011) a interviewé les créateurs de groupes dédiés à une personne décédée sur Facebook afin de mieux comprendre leur expérience. De son côté, Phillips (2011) s'est intéressé à la profanation de ce type de groupe, alors que Kern et coll. (2012) en ont établi une typologie. Enfin, Marwick et Ellison (2012) ont tenté de cerner les impacts de la dimension publique de ces groupes sur le contenu des publications.

De cette recension d'écrits, quatre observations de divers ordres peuvent être émises. Tout d'abord, l'étude de l'expression du deuil en ligne suivant le décès d'un proche, dans un cadre autre que massivement médiatisé, est marginale. Ensuite, une réflexion sur le rôle joué par la structure technique du RSN est absente. Puis, le deuil y est surtout abordé dans sa dimension psychologique, en tant que processus individuel et linéaire, sans égard à sa dimension interactionnelle. Finalement, la majorité des études menées sur Facebook ont élu comme terrain de recherche le profil du défunt, et non les groupes ayant été fondés à sa mémoire. Avant d'articuler davantage les questions qui sous-tendent cette étude, nous nous attarderons aux notions de deuil et de RSN.

1.2 Le deuil et sa dimension interactionnelle

Au cours de sa vie, chaque individu aura à faire face à la perte d'un être cher, ce que certains décrivent comme l'expérience la plus douloureuse de l'existence (Bosticco et Thompson, 2005). Certains auteurs décrivent le deuil comme un concept purement psychologique (Carmon et coll., 2010), alors que d'autres ajoutent à cette dimension individuelle l'importance de son caractère social et communicationnel (Bosticco et Thompson, 2005). Cette confusion autour de terme « deuil » est en partie due à la pauvreté du lexique français dans ce registre. Bacqué et Hanus (2000) proposent plutôt de considérer le lexique anglais qui distingue de son côté trois termes qui, en français, seraient tous traduits par « deuil » : *bereavement*, *grief* et *mourning*. La notion de *bereavement* renvoie à la perte en tant que telle : « c'est la situation objective du deuil [...] sans faire part pour autant de la douleur affective » (Bacqué et Hanus, 2000 : 20). Le terme *grief*, quant à lui, « décrit une tristesse éprouvante, douloureuse, que rien ne peut consoler » (Bacqué et Hanus, 2000 : 21). Finalement, le mot *mourning* souligne la dimension sociale du deuil : c'est « le fait de porter le deuil ou de participer aux funérailles » (Bacqué et Hanus, 2000 : 21). C'est à cette définition plus interactionniste du deuil que nous nous attarderons principalement dans ce mémoire, notamment par l'analyse de son expression sur Facebook. Nous ne pouvons nier, cependant, les dimensions psychologique et affective qui octroient à la notion de deuil une complexité qui dépasse le cadre de cette étude.

Ainsi, nous considérons le deuil comme un rôle à forte charge émotionnelle qui octroie certains droits et privilèges, mais également certaines restrictions et obligations (Sklar in de Vries, 2001). Thomas (1988 : 44) soutient, quant à lui, que le deuil « provoque des comportements (attitudes, conduites, rites) de masse ou d'individus plus ou moins rigoureusement codifiés selon les cas, les lieux ou les moments ». Certains acteurs, comme le défunt et les membres de sa famille, sont au centre de cette mise en scène, alors que d'autres, comme ses amis, y sont souvent

négligés ou abandonnés (de Vries, 2001). Pourtant, étant donné les caractéristiques démographiques semblables unissant souvent les amis entre eux, la perte de l'un d'eux peut avoir une résonnance profonde chez l'endeuillé, le renvoyant à sa propre mortalité (de Vries, 2001).

Dans son ouvrage « Les formes élémentaires de la vie religieuse », Durkheim (2008 : 567) affirme que « le deuil n'est pas l'expression spontanée d'émotions individuelles ». Il s'agit là du postulat central de cette section, car si les émotions ressenties par l'endeuillé à la suite de la perte d'un proche sont bien personnelles, leur expression est encadrée par une série de conventions, de coutumes et de règles (Baudry, 2003). Ce qui ne signifie pas pour autant que les émotions ressenties ne sont pas authentiques. Comme le souligne Mauss (1921), malgré la dimension fortement « conventionnalisée » et régulée des comportements non spontanés adoptés par les endeuillés, ces derniers demeurent sincères. Vivre son deuil constitue avant tout une performance calculée de sa propre culture qui, pour sa part, détermine les possibilités (Baudry, 2003). Ces performances prennent souvent la forme d'un rituel qui, selon Klein (trad. in Gustavsson, 2008 : 24) « présuppose la performance d'actions, ainsi que leur répétition et leur démonstration dans un contexte social et public, [...] actions qui possèdent une signification symbolique profonde pour les participants ». La redondance de significations et de symboles y est primordiale (Jorgensen-Earp et Lanzilotti, 1998; Pantti et Sumiala, 2009) pour convaincre d'abord le corps, puis la tête (Myerhoff in Jorgensen-Earp et Lanzilotti, 1998). Pour Thomas (1988), il existe deux niveaux de l'expression symbolique à la suite du décès : le symbole représenté (à travers des coutumes régissant l'habillement de l'endeuillé, les objets religieux qu'il utilise, etc.); et le symbole joué (majoritairement à travers la performance du deuil et des funérailles). Baudry (2003), quant à lui, fait appel à l'expression « travail du deuil » afin de souligner sa dimension sociale, puisqu'il est pris en charge par certains groupes d'appartenance grâce à l'observation de règles prescrites.

En ce sens, la mort constitue une situation de crise qui fait appel à une organisation sociale et culturelle impliquant de nombreux participants (Goody in Jorgensen-Earp et Lanzilotti, 1998). Le défunt y représente un médiateur entre les divers acteurs (Baudry, 2003). La nature des rôles incarnés par les participants lors de la mise en scène du deuil dépendra de divers critères. Deux critères sont ici retenus : la nature du décès et la force du lien unissant les acteurs entre eux.

Dans un premier temps, la littérature portant sur le deuil différencie la mort attendue (à la suite d'une longue maladie, par exemple) du décès soudain (à la suite d'un accident, un meurtre ou un suicide). On note, en ce sens, que l'expression publique et collective du deuil s'est accentuée au cours des dernières années suivant le décès soudain d'un individu (Gustavsson, 2008), et que de manière générale, le deuil d'une mort soudaine sera vécu différemment que celui d'une mort attendue (Jorgensen-Earp et Lanzilotti, 1998; Fast, 2003; Pantti et Sumiala, 2009). Les personnes endeuillées auront tendance à marquer davantage le lieu du décès (une école en cas de tuerie, une autoroute en cas d'accident routier, etc.) d'objets symboliques (des fleurs, des poèmes, etc.). Fast (2003) traite de ces rituels comme étant des « projets de deuil » axés davantage sur l'action, et ce, dans le but de donner un sens à la perte.

Dans un deuxième temps, la force du lien unissant les acteurs du deuil doit également être prise en considération. Cette notion renvoie aux travaux de Granovetter (1973 : 1361) qui définit la force du lien comme étant « la combinaison (probablement linéaire) de la quantité de temps, de l'intensité émotionnelle, de l'intimité (confiance mutuelle), et des services réciproques caractérisant le lien ». La force du lien aura un impact direct, par exemple, sur le contenu des condoléances, s'inscrivant dans cette ritualisation du deuil. Williams (2006), se servant d'un cadre de déférence linguistique, définit l'offre de condoléances comme étant un acte menaçant la face (*Face Threatening Act*). Plus le lien unissant les acteurs est fort, plus la personne offrant ses condoléances à l'endeuillé optera pour une stratégie

menaçante (se traduisant par une demande d'information quant au décès, ou encore à une investigation quant à l'état de l'endeuillé); plus le lien est faible, moins la stratégie sera menaçante (se traduisant par une simple offre de condoléances ou par de l'évitement).

Cela concorde avec l'étude de Hass et Walter (2007) qui stipule que si le degré de religiosité de l'interlocuteur influence le contenu des condoléances, le degré d'engagement, c'est-à-dire le fait et la manière d'entrer en contact avec autrui de manière soutenue, est plutôt lié à la force du lien. Hass et Walter (2007) soutiennent par ailleurs l'importance des liens de force moyenne en situation de deuil : d'un côté, l'endeuillé ne dispose pas de la proximité émotionnelle requise afin d'aborder des sujets difficiles avec une personne de lien faible; de l'autre, une relation définie par un lien fort, par sa présence au sein d'un réseau saturé, ne peut fournir d'informations additionnelles à l'endeuillé, les ressources des deux acteurs étant trop communes. La tentative de trouver des réponses diversifiées auprès de liens forts et, donc, de faire sens, représenterait une entreprise plus difficile.

La force du lien aura également un impact sur le choix de la méthode utilisée afin de faire parvenir ses condoléances. Un individu uni à l'endeuillé par un faible lien aura plutôt tendance à utiliser un médium indirect : celui de la carte de condoléances (Lippy, 2004). Lippy (2004) souligne que, quoique souvent jugée comme une stratégie insuffisante, la carte de condoléances constitue un dispositif technique utile non pas afin d'offrir un soutien concret, mais plutôt dans le strict but phatique de créer et de maintenir un contact avec l'endeuillé. Qui plus est, une intervention directe avec l'endeuillé effectuée par un « lien faible » pourrait ne pas correspondre aux normes régissant le deuil. La stratégie employée est, en ce sens, prescrite par la proximité du lien entre les acteurs engagés dans cette mise en scène. Parallèlement, l'auteur (Lippy, 2004 : 100-101) s'interroge sur les raisons mêmes qui mènent l'entourage de l'endeuillé à opter pour la carte de condoléances :

What is it about the sympathy card that communicates concern? Essentially the sympathy card is a simple phenomenon, consisting of little more than an uncomplicated artistic design on the cover, a phrase or two to indicate that the greeting is related to the death event, and a printed message inside, perhaps with a small graphic illustration artistically related to the design on the cover.

Ces mêmes questionnements peuvent parfaitement être repris dans le cadre de cette étude : en quoi l'usage de l'application de groupe Facebook communique-t-il de l'intérêt, une préoccupation? Lippy (2004) dira que la carte souligne la présence symbolique d'autrui : l'endeuillé n'est pas seul dans sa souffrance. La carte de condoléances, dispositif technique de nature discursive, n'est pas sans rappeler l'application de groupe Facebook que Carroll et Landry (2010) définissent, par ailleurs, comme une surface discursive permettant de véhiculer les valeurs et les croyances entretenues face au défunt, et ce, de manière non intrusive.

Facebook possède toutefois comme distinction son caractère (potentiellement, selon les modalités choisies) public. La dichotomie entre l'expression publique et privée du deuil est présente dans de nombreuses études. À la suite de la tuerie Columbine aux États-Unis, de nombreux journalistes ont dénoncé le fait que les rituels funéraires avaient été fortement médiatisés et, du coup, rendus publics (Fast, 2003). Fast (2003) voit dans cette opposition la présence d'une norme implicite : l'expression du deuil doit se faire en privé. Ce constat est également souligné par Jorgensen-Earp et Lanzilotti (1998) qui rajoutent, par ailleurs, qu'ironiquement, alors que l'endeuillé vit plus en retrait le décès d'un proche, il est davantage intéressé aux décès fortement médiatisés (d'une personnalité publique, d'étudiants à la suite d'une tuerie, etc.). Si les médias de masse restituent une certaine part du sacré au rituel de deuil, Thomas (1988) soutient que cette restitution n'est pas entière, puisque le traitement médiatique touche presque uniquement le décès de personnalités publiques. Selon le même auteur (Thomas, 1988), on assiste à une désacralisation, voire à une désocialisation du deuil, puisque les acteurs ont perdu l'habitude des gestes qui l'accompagnent. Il faut, en ce sens, retrouver un lieu commun de rassemblement, comme le cimetière, voire comme la « mnémothèque du futur », dont

il sera question ultérieurement. Les nouvelles pratiques entourant le deuil sur Internet exigent donc de revisiter les frontières entre privé et public, les nouvelles technologies de communication modifiant les possibilités de se remémorer et de commémorer.

Nous avons proposé une brève définition de la notion de « force du lien ». Étant donné les limites de l'approche méthodologique choisie (observation non participante et analyse de contenu), il apparaît important de souligner que c'est la nature de la relation entre l'utilisateur et la défunte (parent, conjoint, ami, tante, oncle, collègue, etc.), qui sera retenue comme critère dans le cadre de cette étude. Nous estimons que cette notion analogue, quoiqu'irréductible, à celle de « force du lien » permettra, à la lumière de notre cadre théorique interactionniste, de cerner les dynamiques potentiellement sous-jacentes à la mise-en-scène du deuil.

1.3 Les RSN et Facebook

Une étude de Raacke et Bonds-Raacke (2007) portant sur les usages de Facebook a démontré que ses membres utilisaient majoritairement le RSN dans le but de renouer avec d'anciens amis (96,0 %) ou encore de garder contact avec leurs amis actuels (91 %). L'usage de Facebook afin de se faire de nouveaux amis est ressorti significativement plus marginal (56,4 %). boyd et Ellison (2007) vont dans le même sens en affirmant que Facebook est d'abord utilisé afin d'entretenir des liens de faible intensité. Règle générale, l'ami Facebook est « préconnu » et côtoyé en face à face à fréquences variables. Le RSN transforme les liens de l'utilisateur destinés à s'éteindre en des liens faibles, certes, mais concrets et, du coup, augmente son capital social.

D'un point de vue technique, boyd et Ellison (trad. 2007 : 211) indiquent trois critères afin de définir le RSN :

[...] la possibilité pour l'utilisateur de construire un profil public ou semi-public au sein d'un système interrelié; la possibilité d'articuler une liste des autres usagers avec lesquels l'utilisateur partage un lien; de visualiser et de parcourir la liste de ses liens et de celles des autres usagers au sein du système.

À cela, Coutant et Stenger (2009 : 5) ajoutent un quatrième critère : l'attractivité du dispositif technique doit se fonder « essentiellement sur les trois premiers points et non sur une activité particulière ». Cette distinction est proposée par les deux auteurs afin de différencier le RSN du site de computation sociale. Le site de computation sociale, comme les sites Web YouTube et Wikipédia, possède comme objectif premier l'agrégation d'information sous diverses formes par un ensemble d'utilisateurs : « elle construit une mémoire numérique et collective à l'échelle mondiale » (Levy in Coutant et Stenger, 2009 : 4). Déjà, Thomas (1988 : 47) soulignait l'arrivée irrémédiable de la « mnémothèque de l'an 2000 ». Cette mnémothèque peut être perçue comme la computation post-mortem d'éléments significativement liés à un individu. L'auteur cite par ailleurs Larcher (in Thomas, 1988 : 47) sur cette question de computation des données du défunt :

Plus que des stèles communes, les *mnémothèques* seront de véritables monuments psychiques qui compenseront largement la nécessaire réduction des mausolées, l'économie de ceux-ci étant réutilisée pour une conservation du souvenir plus conforme aux tendances de notre époque et de notre civilisation.

Alors que la commémoration en ligne ne peut empêcher la mort biologique, elle représente cependant une défense efficace contre la mort sociale, que Thomas (1988 : 47) définit comme la « force dévastatrice de l'oubli ». Aitken (2009) va dans le même sens lorsqu'elle affirme que la stratégie de commémoration en ligne permet de collecter, préserver et modifier en permanence la nature des données sur le défunt afin qu'elles ne soient jamais perdues. Contrairement à ces sites de computation sociale, le RSN n'a comme objectif premier que celui de la mise en interaction. Pourtant, il est parfois difficile de distinguer l'unique désir de socialisation de la computation sociale. Dans le cas du deuil, certes, les utilisateurs utilisent les RSN pour entrer en contact avec autrui (Carroll et Landry, 2010; Brubaker et Hayes, 2011). Toutefois, l'ajout de photos et de vidéos du défunt, permises par la structure technique du dispositif, pourrait en effet tenir de la computation sociale, dans cette logique de construction d'une mémoire numérique collective.

Cette structure construite des espaces virtuels, tout comme celle des espaces physiques, permet et limite certains modes d'interaction. Les dispositifs techniques ne sont donc pas neutres. Par exemple, les RSN, particulièrement dans le cas de Facebook, renforcent le caractère social de l'interaction en offrant un environnement basé sur des normes du quotidien (Papacharissi, 2009). À l'étape de création, les concepteurs tentent de reproduire le plus fidèlement possible la communication interpersonnelle de tous les jours, communication traduite par des fonctionnalités techniques précises (communication privée ou publique, communication synchrone ou asynchrone, partage de statuts, de photos ou de liens qui accompagnent les activités quotidiennes, partage de l'emplacement géographique, etc.). Ce constat est important puisque les chercheurs ont démontré que peu d'emphasis a été mise sur le processus de socialisation des endeuillés dans le cadre de leur vie quotidienne, c'est-à-dire en dehors de leur démarche thérapeutique (Goodrum, 2008). Cette pluralité de fonctionnalités offerte par Facebook est pourtant loin d'être un problème. Bien au contraire, pour l'utilisateur, elle octroie une flexibilité dans son style communicationnel (Raacke et Bonds-Raacke, 2007). Pour le chercheur, le fait que ce site relève d'un « mélange catégoriel » (photos, vidéos, jeux et autres applications) le transforme en un « terrain particulièrement favorable à l'étude de la représentation de soi, puisque [Facebook] propose en somme de fédérer toutes les activités en ligne et les facettes de la vie quotidienne » (Georges, 2009 : 183). Qui plus est, une typologie des sites Internet ne peut résister à l'évolution même des usages (Coutant et Stenger, 2009).

Le groupe Facebook (voir le chapitre III pour une description détaillée de l'application) se démarque du profil personnel à vocation plus individuelle et identitaire, ou encore de l'application de page plutôt axée sur la visibilité publique⁴.

⁴ Pineda, Nick. 2010. « Facebook Tips : What's the Difference between a Facebook Page and Group? ». In *Le blogue Facebook*. En ligne. <<http://blog.facebook.com/blog.php?post=324706977130>>. Consulté le 26 août 2012.

Cette différenciation est liée à la volonté de susciter la communication entre les membres d'un même groupe⁵ :

While Pages were designed to be the official profiles for entities, such as celebrities, brands or businesses, Facebook Groups are the place for small group communication and for people to share their common interests and express their opinion. Groups allow people to come together around a common cause, issue or activity to organize, express objectives, discuss issues, post photos and share related content.

Ce commentaire émis sur le blogue officiel de Facebook par un de ses employés traite d'objectifs implicitement ancrés à même la structure de l'application de groupe. Cette dernière permet (ou ne permet pas) à l'utilisateur d'effectuer certaines activités, toujours en lien avec les modalités qui ont été sélectionnées en amont durant son processus de conception. Les modalités du dispositif ont, dans une certaine mesure, une influence sur les échanges entre usagers (Jouët, 2000). Il suffit alors de réussir à apprécier adéquatement cette certaine mesure. À titre d'exemple, DeGroot (2009) souligne l'importance du caractère asynchrone et public de la communication effectuée au sein des groupes Facebook dédiés aux défunts. Le caractère asynchrone (publication en temps non réel) des interactions permet à l'utilisateur de se mettre en retrait, le temps de penser aux propos qu'il veut publier. La dimension publique des interactions fait en sorte que l'utilisateur doit faire part de retenue et ne peut, en ce sens, émettre des propos négatifs à l'égard du défunt. Cette même auteure perçoit par ailleurs le rôle joué par la structure du groupe Facebook sur l'interaction comme une limite à l'étude des « comportements authentiques » liés au deuil (DeGroot, 2009). Pour notre part, nous croyons que le rôle du dispositif technique constitue justement l'une des dimensions pertinentes de cet objet d'étude.

Par ailleurs, Stenger et Coutant (2009) soutiennent que l'adhésion à un groupe Facebook n'est effectuée ni dans le but de discuter, ni dans celui d'interagir. Cette adhésion serait avant tout d'ordre identitaire : l'utilisateur adopte le statut de membre d'un groupe afin d'utiliser l'image que cet acte projette aux autres. Il s'agit en ce sens

⁵ Ibid

d'une activité relevant davantage de la présentation de soi. L'utilisateur ne rejoint pas le groupe Facebook afin d'aller y discuter d'un sujet précis, mais plutôt afin que la marque de cette appartenance apparaisse sur son profil. Il en est surtout ainsi pour les groupes composés d'un grand nombre de membres. Cependant, pour ces mêmes auteurs, « la création de groupes spécialement pour ses amis afin de partager un événement [...] aboutira à ce que la pratique de cet individu s'oriente davantage vers l'axe négocié » (Coutant et Stenger, 2010 : 11). Ainsi, la création d'un groupe Facebook afin de susciter les discussions entre les membres tiendrait davantage de l'exception que de la règle.

Notre étude n'a pas comme objectif d'étudier la dimension identitaire de l'acte d'adhésion au groupe Facebook. Plutôt, elle s'interroge sur la présence d'un double flou normatif associé à l'usage de Facebook et à la performativité du deuil. Ainsi, pour Goodrum (trad., 2008 : 438) « les règles et les normes entourant l'expression du deuil demeurent confuses ». Ce même constat est émis par Hass et Walter (2007) qui soutiennent que si l'entourage tarde à entrer en contact avec l'endeuillé, c'est que cette entreprise génère de l'angoisse due à des normes peu claires. DeGroot (trad., 2009 : 64) souligne de son côté que « puisque les groupes sur Facebook sont relativement nouveaux, l'étiquette régissant les conversations sur ces forums spécifiques n'a pas encore été établie ». Papacharissi (2009) relève le même constat en affirmant que, contrairement aux RSN représentant des situations plus formelles (*tight situation*, tel que LinkedIn) où les normes de comportements sont clairement établies, Facebook représente une situation plus informelle (*loose situation*) au sein de laquelle la recherche constante de codes normatifs par les usagers augmente leur niveau d'angoisse. Ainsi, l'usage de Facebook en situation de deuil constitue une situation doublement anxiogène, puisque les normes régissant l'usage du dispositif technique ainsi que le contenu des interactions y étant effectuées sont peu claires, laissant place à de nécessaires négociations.

1.4 Questions et objectifs de recherche

À la lumière de notre problématique, une question générale de recherche s'articule : comment les usagers utilisent-ils l'application de groupe Facebook en situation de deuil et dans quelle mesure le dispositif participe-t-il à la structuration des interactions en ligne? Cette étude s'interroge plus spécifiquement aux points suivant : 1) quelles sont les personnes qui prennent part à l'usage de l'application du groupe Facebook dans ce contexte?; 2) quels contenus sont observables au sein des interactions émises dans le cadre d'un groupe Facebook dédié à une personne décédée?; 3) comment le groupe Facebook évolue-t-il avec le temps?; 4) quel rôle jouent la structure technique du dispositif et ses modalités sur les usages observés?; et 5) quelles formes d'usages pouvons-nous distinguer chez les membres du groupe?

Afin de répondre à ces questions de recherche, cette étude comporte cinq objectifs principaux : 1) dresser le profil des membres du groupe étudié en fonction des caractéristiques disponibles (genre et nature de la relation avec la défunte); 2) établir une typologie des publications observables sur le groupe Facebook sélectionné; 3) analyser l'évolution temporelle du groupe Facebook en croisant les contributions avec leur date de publication : 4) illustrer, à partir d'un exemple, le rôle du dispositif dans la structuration des pratiques; et 5) dégager des formes d'usage grâce aux données récoltées au cours des étapes précédentes.

1.5 Pertinence de la recherche

Comme il l'a été mentionné plus haut, un nombre limité d'études s'est penché sur la présence du deuil en ligne (Carroll et Landry, 2010). Houwen et coll. (trad. 2010 : 1) soulignent à cet effet que « le soutien mutuel en ligne face au deuil n'a pas fait l'objet d'un examen empirique rigoureux, et ce malgré le fait que ce type de soutien est en croissance rapide ». Pourtant, les nouvelles technologies de communication ont modifié le paysage des communications interpersonnelles (Mitra,

2010). Toutefois, au sein des études menées sur le deuil, Internet est majoritairement utilisé comme outil de recrutement des participants. En ce sens, et ce, jusqu'à très récemment, ce corpus d'interactions en ligne a suscité peu d'intérêt.

La pertinence communicationnelle de cette étude se situe justement au niveau de notre intérêt pour l'interaction, présente à la fois entre les usagers et leur dispositif technique et entre les usagers mêmes. Sa pertinence sociale réside en le fait qu'elle vise une meilleure compréhension d'un phénomène en émergence, sous-étudié, mais d'actualité. À cet effet, l'étude de Carroll et Landry (2010) montre que, dans le cas du décès d'un camarade de classe, le nombre d'étudiants ayant l'intention de consulter un « groupe de commémoration » sur Facebook (85 %) est nettement supérieur au nombre de participants ayant l'intention de consulter la section nécrologique d'un journal traditionnel (42 %). Par ailleurs, la Corporation des thanatologues du Québec avance que 20 % de la population québécoise trouve adéquat d'utiliser Facebook en situation de deuil (St-Denis, 2011). Aussi, en visant une meilleure compréhension de l'usage de Facebook en situation de deuil, ce projet pourrait aider les intervenants travaillant auprès des endeuillés à mieux cerner leurs besoins.

Par ailleurs, la pertinence scientifique de cette étude réside dans le développement d'outils mixtes d'observation, de codification et d'analyse pouvant servir une démarche ethnographique en ligne (Hine, 2005). Finalement, nous croyons contribuer au développement des connaissances générales sur les dynamiques d'interactions en ligne. Au plan théorique, le cadrage de la sociologie des usages et de l'ordre de l'interaction, même s'il comporte des défis, représente un effort conceptuel puisant dans deux traditions différentes rarement mobilisées ensemble.

CHAPITRE II

CADRE CONCEPTUEL

La sociologie des usages et l'ordre de l'interaction de Goffman (1967) nous aideront à répondre aux questions de recherche générale et spécifiques énumérées précédemment. Conséquemment, les deux approches seront abordées, dans l'ordre, au sein de ce chapitre.

2.1 La sociologie des usages

Proulx (2011) distingue quatre dimensions d'un site Web qu'il est possible d'étudier : son architecture technique, la structure des interactions présentes, l'expérience de l'utilisateur et la qualité de la contribution de ce dernier. Cette étude s'intéresse à ces deux premières dimensions : celle de l'architecture technique et de la structure des interactions. En fait, et ce, en lien avec les postulats de la sociologie des usages, il apparaît plutôt difficile d'envisager l'analyse des interactions sans tenir compte de la structure technique qui les supporte. Cette sociologie s'intéresse à l'usage, c'est-à-dire à la relation s'articulant entre l'objet technique et son usager (Jouët, 2000). Le champ des études en communication fait généralement appel à cette approche afin de comprendre l'usage des « machines à communiquer » (Jouët, 2000).

Pour la sociologie des usages, la relation entre l'objet technique et l'utilisateur est perçue comme une « médiation » qui, contrairement à la notion de « médiatisation »,

évoque la rencontre. Pour Jouët (2000 : 497), cette rencontre comporte deux dimensions : « la médiation est en effet à la fois technique, car l'outil utilisé structure la pratique, mais la médiation est aussi sociale, car les mobiles, les formes d'usage et le sens accordé à la pratique se ressource dans le corps social ». Cet extrait rappelle l'une des considérations majeures de la sociologie des usages : la dimension à la fois sociale et technique du rapport entre l'objet technique et l'humain. Si la dimension technique de la médiation entre l'utilisateur et l'objet qu'il manipule est importante au sein de ce cadre théorique, il est cependant impossible de parler de déterminisme. Plutôt, la technique structure la pratique (Jouët, 1993), c'est-à-dire qu'elle offre un cadre plus ou moins strict au sein duquel une série d'usages est permise. Quant à la dimension sociale, l'utilisateur ne constitue pas un canevas vierge. Il possède un certain bagage qui explique les raisons menant à l'usage (ou au non-usage) d'un objet technique, ses différents modes d'utilisation ou encore les diverses significations octroyées à cet usage (Jouët, 2000)

Une coexistence s'établit donc entre deux pôles majeurs qui, quoiqu'essentiellement interreliés, ne peuvent être perçus comme réductibles : celui de l'évolution des techniques et celui du changement social (Jouët, 1993). Les pratiques de communication représentent des phénomènes idéaux pour étudier le lien entre ces deux pôles. Mallein et Toussaint (in Jouët, 2000 : 500) soulignent par ailleurs que « l'apparition de nouvelles pratiques se greffe sur le passé, sur des routines, sur des survivances culturelles qui perdurent et continuent à se transmettre bien au-delà de leur apparition ». Les normes régissant la performativité du deuil et l'expression de condoléances, dont l'existence précède bien sûr celle de la structure technique de Facebook, auront une incidence majeure sur les interactions observées au sein de cette étude. Elles n'expliqueront sans doute pas entièrement celles-ci, cependant, puisqu'elles seront à leur tour influencées par la structure même de l'application de groupe.

2.1.1 Usage, dispositif technique et affordance : définition des termes

Avant de poursuivre, il paraît nécessaire de définir certaines notions clés de la sociologie des usages et de les greffer à cet effort de conceptualisation. Les concepts « d'usage », « d'objet technique » et « d'affordance » seront donc abordés. Le terme « usage » possède plusieurs caractéristiques. Tout d'abord, l'usage d'une technique ou, dans le domaine des communications, d'un médium, doit pouvoir s'observer (Millerand, 1998a). C'est à travers l'observation de phénomènes empiriques de pratiques et de représentations qu'il est possible d'en noter l'existence, car l'usage est à caractère fortement social. Si l'usage de l'application de groupe Facebook en situation de deuil fait l'objet d'une étude, c'est d'abord parce qu'il s'est manifesté à plusieurs reprises, puis s'est amplifié avant de tendre vers sa stabilisation. Il devient à la fois repérable, donc « étudiable ». C'est justement cette stabilité qui permet de saisir les conditions sociales de l'émergence d'un usage spécifique (Millerand, 1998a).

Dans tous les travaux de la sociologie des usages, Jouët (2000) souligne que l'usage est appréhendé comme construit social. Il s'avère impossible de le définir dans une logique strictement technique. Si cette dimension existe, cependant, elle « s'étend aux multiples processus d'intermédiations qui se jouent pour lui donner sa qualité d'usage social » (Jouët, 2000). Il est donc négocié. L'usage ne représente pas, toutefois, l'unique notion centrale de la sociologie des usages. L'objet technique, acteur important au sein de la médiation étudiée, demeure à définir. Cette entreprise est d'autant plus importante puisque, pour la sociologie des usages, l'objet technique, ici l'application de groupe Facebook, n'est pas neutre, alors que sa « matérialité » se greffe à même l'usage (Jouët, 2000). La sociologie des sciences et des technologies compte justement plusieurs travaux sur l'objet technique, tout comme la sociologie des usages. Dans les deux cas, l'intérêt se situe au niveau de l'étude des relations entre la technique et le social, ou encore de la construction de l'une par l'autre.

Comme l'indique Hutchby (2001 : 442), l'intérêt est d'abord porté sur l'interaction entre la technique et le social :

Most of the work in this field [la sociologie des sciences et des technologies] is not about technology in the abstract, but about the complex relationships between technologies and the social and interactional circumstances in which they exist and through which they attain their meaning.

Millerand (1998a), faisant référence à Chambat, distingue trois modes d'appréhension de cet objet, dont celui de « dispositif technique ». Ce dernier renvoie à une « conception de l'usage comme l'assujettissement plus ou moins accentué à des normes sociales » (Chambat in Millerand, 1998a : 7). L'objet technique peut donc être considéré à la fois comme un dispositif dont l'usage est régi par certaines normes sociales et comme un médiateur « suscitant les interactions sociales » (Proulx, 2006 : 2-3).

Pour Proulx (2006 : 3), le dispositif communicationnel est à la fois formé d'éléments humains et techniques et constitue un « environnement social et symbolique propre », qu'il qualifie « d'écosystème informationnel ». Ces éléments techniques peuvent être compris grâce à la notion d'affordance, qui renvoie directement aux travaux de Gibson (1986) portant sur la psychologie animale. Elle y est définie comme l'ensemble des caractéristiques que l'environnement offre à un animal (Gibson, 1986). Hutchby (trad., 2001 : 447), appliquant cette notion au monde du design informatique, définit l'affordance comme « les possibilités [que les objets] offrent pour l'action ». Les affordances « constituent des aspects fonctionnels et relationnels qui cadrent, sans toutefois déterminer, les possibilités d'action de l'acteur en relation avec l'objet » (trad. de Hutchby, 2001 : 444). Les affordances de l'application de groupe Facebook regroupent donc toutes les possibilités techniques permises ainsi que les contraintes imposées à l'utilisateur. Elles cadrent les différentes actions des utilisateurs Facebook (les écrits, les vidéos, les photos, etc.). Les interactions y sont ainsi négociées à travers des normes d'ordre technique (les affordances) et social (régissant la performance du deuil et de l'expression des condoléances).

2.2 L'ordre de l'interaction

Si la sociologie des usages offre un cadre théorique intéressant pour comprendre la médiation entre l'utilisateur et l'objet technique, ainsi que le rôle de la structure technique de ce type d'objet dans l'interaction humaine, le besoin de cerner la notion même d'interaction persiste. Pour ce faire, l'ordre de l'interaction tel que proposé par Erving Goffman sera mobilisé. Cette section abordera les postulats de cette approche interactionniste dans un premier temps, et traitera de son application à l'étude des RSN dans un deuxième temps.

2.1.2 Rite, déférence et autres postulats

Erving Goffman utilise une vaste variété d'exemples d'interactions dans l'ensemble de ses travaux. Cette méthode n'est cependant jamais empruntée dans le but de comprendre l'interaction pour ce qu'elle est (Bonicco, 2006). Plutôt, le sociologue tente de dégager un ordre de l'interaction (Goffman, 1981 : 191). Cet exercice s'effectue en observant les activités de la vie quotidienne sans jamais renier l'importance du sens commun. Comme le mentionne Watson (in Bonicco, 2006), Goffman tente de l'éclaircir en rendant « anthropologiquement étrange » ce qui est tenu pour acquis.

Chez Goffman, l'interaction est à la fois socialisante et « individualisante » (Bonicco, 2006). Elle joue un rôle primordial dans la fabrication de l'identité grâce à un travail de négociation. En effet, le « moi » est « un produit au travers de l'engagement dans l'interaction » (Nizet et Rigaux, 2005 : 90). C'est grâce au contact d'autrui que le « moi » prend forme. Ce « moi » dont traite Goffman consiste en la partie identitaire visible, en un « effet de surface » (Nizet et Rigaux, 2005 : 90). Comme les acteurs n'ont pas accès à l'intériorité des autres afin de se forger une opinion d'eux, ils se basent sur des éléments observables (paroles, postures, gestes, etc.), mais surtout sur l'interprétation qui est faite de ces éléments. Ces interprétations ne se font pas librement, mais plutôt grâce à un cadre prédéfini que Goffman nomme

« ligne d'action ». Une personne se doit d'être conséquente avec cette ligne d'action à travers les comportements adoptés. Cette recherche de conséquence, nommée « tenue », est centrale dans la compréhension de la notion de « face », chère à Goffman (1967 : 9) :

On peut définir le terme de face comme étant la valeur sociale positive qu'une personne revendique effectivement à travers la ligne d'action que les autres supposent qu'elle a adoptée au cours d'un contact régulier.

Cette face représente, en quelque sorte, un masque symbolique porté par l'individu. Ce dernier ne peut opter pour un masque que s'il se situe « dans les limites de ce qui est compatible avec le respect des règles » (Nizet et Rigaux, 2005 : 91), d'où la notion de négociation. Lorsqu'on manque de tenue, on perd la face. Pour Goffman, il importe peu si ces règles sont effectivement intériorisées par l'acteur tant que ce dernier donne l'impression qu'il y adhère par son engagement, c'est-à-dire par « une certaine attention intellectuelle et affective, une certaine mobilisation de ses ressources psychologiques » (in Nizet et Rigaux, 2005 : 39). Les règles ne demeurent pas moins essentielles, puisqu'elles permettent d'atténuer la vulnérabilité qu'engendre invariablement cet engagement, cette interaction entre individus (Goffman, 1973). En ce sens, se montrer en tant que personne respectable est plus facile à faire dans un environnement au sein duquel les règles sont clairement émises. À l'inverse, un environnement au sein duquel les règles sont floues augmente l'ambiguïté quant aux comportements à adopter (Goffman, 1956).

L'interaction contribue à forger l'identité, mais elle permet également une socialisation entre acteurs encadrée par sa structure inhérente (Bonicco, 2006). Plusieurs métaphores ont été utilisées par Goffman afin d'étudier les structures de l'interaction : le théâtre (« La mise en scène de la vie quotidienne »), le cinéma (« Les cadres de l'expérience ») ou le rite (« Les rites d'interaction »). Si, chez Goffman, les métaphores sont multiples, elles traitent toujours des règles qui régissent les activités quotidiennes. C'est la métaphore du rite, toutefois, qui est retenue pour ce cadre théorique, puisqu'elle est liée à notre objet d'étude : le deuil. Goffman définit le rituel

comme un « acte formel et "conventionnalisé" par lequel un individu manifeste son respect et sa considération envers un objet de valeur absolue, à cet objet ou à son représentant » (Goffman, 1967 : 73). Le rituel est donc reconnu et régi par des normes, pratiqué pour souligner l'existence d'un objet spécifique d'une importance notoire. Pour cette étude, l'usage de l'application de groupe Facebook sera considéré comme faisant partie d'un rituel « conventionnalisé ». Ce rituel est régi par des règles d'ordres social et technique par lesquelles l'usager manifeste son respect et sa considération envers la mort (objet de valeur absolue que nous n'appréhendons pas ontologiquement, mais plutôt comme similaire à la notion de « décès »), ainsi qu'au défunt et aux endeuillés (ses représentants).

Il ne faut toutefois pas réduire le rituel à la religiosité. Au contraire, pour Goffman (1973 : 74), les rites religieux se font de plus en plus rares :

Dans la société contemporaine, les rituels adressés aux représentants d'entités surnaturelles sous partout en déclin, de même que les grandes cérémonies, avec leurs longs chapelets et rites obligatoires. Il ne reste que de courts rituels qu'un individu accomplit pour et envers un autre. [...] Il ne reste, en bref, que des rituels interpersonnels.

Si l'abandon des cérémonies composées de « longs chapelets et rites obligatoires » s'effectue en faveur de rituels interpersonnels, c'est parce que l'homme se voue un « culte secret, mais efficace, [celui de] la présence de la société en nous » (Bonicco, 2006 : 36), et ce, à travers diverses croyances et représentations partagées. L'individu se prête au jeu du rituel interpersonnel en soulignant l'existence d'autrui (salutations, excuses, etc.), qui est le symbole de la société, de sa structure et de ses règles. En respectant autrui, on respecte quelque chose de plus grand : la société et son ordre de l'interaction. Cet ordre ritualisé est de nature cérémonielle, la cérémonie y étant définie comme une « séquence étendue d'actions symboliques performées par des acteurs » (trad. Goffman, 1956 : 476). Goffman (1956) distingue deux types de rites : le rite de présentation et le rite d'évitement. Le rite de présentation, dans une logique de prescription, dicte les comportements à adopter dans une situation précise. Le rite d'évitement, dans une logique de proscription, dicte les comportements à

éviter. De par leur nature opposée, Goffman (1956) soutient qu'il existe un conflit inhérent entre ces deux formes de rite. Chaque forme de rite, cependant, est dotée d'une dimension « déférencielle ». Par déférence, Goffman veut désigner (trad., 1956 : 477) :

[...] la composante d'une activité qui fonctionne comme un moyen symbolique par lequel une appréciation est régulièrement transmise d'un destinataire à un autre, ou à quelque chose qui est considéré comme le symbole, l'extension ou l'agent de ce destinataire.

La déférence est donc la dimension du signal envoyé à autrui qui stipule que l'acteur a compris le contexte dans lequel se situe l'interaction et qu'il possède la volonté de respecter les règles qui le régissent. En effet, comme le soulignent Nizet et Rigaux (2005 : 41-42), « la qualité d'une personne — telle que la reconnaissent les autres — est en fonction de sa capacité à respecter les règles de l'interaction ». Ainsi, le respect est dirigé davantage vers les règles, voire vers un objet de valeur absolue, plutôt que vers l'interlocuteur même. Cela peut entraîner un sentiment d'obligation : on témoigne de respect parce qu'on doit le faire et non à cause de sentiments individuels ressentis. La déférence souligne l'existence d'un contrat tacite entre deux ou plusieurs acteurs entrant en interaction, contrat qui stipule les droits et les obligations de chacun formant les limites de l'interaction (Fraser et Nolen, 1981). Au niveau conversationnel, ce contrat dispose : de termes généraux rarement négociés afin de permettre l'atteinte de l'objectif que possède la conversation (par exemple, attendre son tour de parole, parler assez fort pour que l'on entende, utiliser une langue connue de l'interlocuteur, etc.); et des termes spécifiques qui peuvent être négociés selon les contextes (par exemple, le niveau de vocabulaire à utiliser, le type de contenu envisageable, etc.) (Fraser et Nolen, 1981). Être impoli n'est donc pas une question de grossièreté : l'impolitesse consiste plutôt en le fait de juger de manière inappropriée les règles qu'imposent le contexte présent ou le statut d'un second acteur (Fraser et Nolen, 1981).

Quoique ces contextes sont, règle générale, assez stables, certains événements peuvent causer une modification rapide du niveau acceptable de déférence (Fraser et Nolen, 1981). Par exemple, la mort d'un individu agit directement sur le statut de ses proches. Ces derniers deviennent momentanément des endeuillés, avec tout ce que cela implique pour les autres acteurs. D'un côté, il s'agit d'offrir des condoléances, des cartes, des fleurs, du soutien moral, etc. De l'autre, il s'agit plutôt de ne pas dire de mal du défunt, de ne pas parler trop abondamment de soi, ou encore ne pas se montrer trop festif, etc. La déférence, qu'elle soit sous forme de présentation ou d'évitement, n'est pas uniquement linguistique : elle peut être spatiale (Silverman et Maxwell, 1978) ou encore située dans la tâche, dans les gestes ou à même la structure communicationnelle (Goffman, 1956). En effet, pour Goffman (1956), les notions de conduite (*demeanor*) et de déférence sont complémentaires. La dimension « déférencielle » de l'interaction possède donc un impact direct sur les comportements adoptés par les acteurs.

Certes, le cadre théorique élaboré par Goffman ne fait pas l'unanimité. Deux critiques principales ont en effet été élaborées par rapport à la volonté du chercheur de se pencher exclusivement sur l'interaction : d'un côté, Goffman présente l'ordre de l'interaction comme étant une entité autonome; de l'autre, il prétend son universalité (Nizet et Rigaux, 2005). Gouldner (in Nizet et Rigaux, 2005) soutient que les travaux de Goffman sont imprégnés de valeurs issues de la classe moyenne du monde occidental, ou encore teintées de valeurs propres à l'ère post-industrielle. Ce mémoire ne possède cependant pas l'objectif épistémologique de remettre en question les fondements des postulats *goffmaniens*. Plutôt, il prend note des limites de l'approche et la contemple comme une des nombreuses façons d'appréhender le monde. La prochaine section de ce mémoire sera consacrée à l'usage des théories interactionnistes au sein des travaux scientifiques récents portant sur les RSN.

2.1.3 Goffman sur Facebook : l'ordre de l'interaction et les RSN

L'ordre de l'interaction a d'abord été élaboré par Goffman afin de mieux comprendre la communication interpersonnelle effectuée en face à face. L'application de cette approche à la communication médiatisée par un dispositif technique tient donc d'une extrapolation. Lors de la généralisation de la communication humaine médiatisée par ordinateur durant les années 1990, cette extrapolation, jugée certes intéressante, a soulevé des interrogations étant donné les limites imposées par la technique. La communication en ligne constituait en effet une interaction bien différente de celle effectuée en face à face. Pour Miller (trad., 1995 : 1), « les interactions en ligne sont plus limitées et plus pauvres, même si cette communication électronique permet d'établir un nouveau cadre d'interaction munie d'une étiquette en évolution et offre de nouvelles opportunités de présentation de soi ». Toutefois, l'auteur souligne également qu'il faut rendre la communication en ligne à la fois plus complexe et plus près de celle effectuée en face à face pour que se créent de réelles identités numériques (Miller, 1995). Une quinzaine d'années plus tard, la communication en ligne s'est en effet complexifiée en empruntant, surtout dans le cas de Facebook, un cadre très semblable à la communication interpersonnelle en face à face (présence de profils symbolisant soi-même et autrui, communication synchrone, possibilité de commenter les publications, etc.). Conséquemment, l'étude de l'identité numérique est désormais chose courante. Georges (2009 : 168) définit l'agencement de la représentation de soi et de l'identité numérique comme :

[...] un ensemble de transpositions graphiques, sonores et visuelles de représentations en pensée [qui a] pour fonction technique l'identification et la mise en relation d'un individu avec la communauté. [...] Le système de la représentation de soi n'est qu'une partie de l'identité numérique : cette dernière se tisse entre l'ensemble des signes saisis par le sujet et l'ensemble des signes valorisés par le dispositif.

La construction d'un « moi » accessible en ligne se fait partiellement par la divulgation de certaines informations, divulgation effectuée à la suite d'un processus de tri entre les informations jugées pertinentes ou non : « si je devais me résumer en

quelques mots ou symboles, quels seraient-ils? » (Georges, 2009 : 169). Pour Georges (2009), qui reprend Peirce, ce processus donne naissance à un « diagramme squelette » qui consiste en une réduction d'ordre graphique de la mise en évidence de son altérité, de sa différence, afin d'affirmer sa propre identité, ou encore celle d'autrui. Cela dit, notre étude s'intéresse davantage à la (re)construction identitaire non pas de l'utilisateur, mais du défunt : « si je devais résumer le défunt en quelques mots ou symboles, quels seraient-ils? ».

Pour Mitra (2010), l'utilisateur a accès, en ligne, à une construction principalement discursive d'autrui : l'identité numérique s'articule à travers la publication constante de NARB (*Narrative bits* ou « petites données narratives »). L'identité numérique ne tient cependant pas sa source d'un processus unique d'écriture. Georges (2009 : 179) souligne l'existence de trois composantes de l'identité en ligne. « L'identité déclarative » (ou « présentation de soi ») est composée de données offertes par l'utilisateur lors de son inscription au RSN, comme son nom, son âge, son lieu de résidence, etc. « L'identité agissante » est constituée de l'historique des activités de l'utilisateur et représente la somme de toutes les actions visibles menées par celui-ci (publication d'un statut, adhésion à un groupe, partage d'un lien URL, ajout d'une nouvelle amitié, etc.). « L'identité calculée » est composée des résultats de calculs effectués par le dispositif technique lui-même (le nombre d'amis, le nombre de groupes auxquels adhère l'utilisateur, le nombre de photos partagées, etc.). Même si ces trois composantes ne seront pas mobilisées en tant que telles dans le cadre de cette étude, elles peuvent néanmoins aider à dresser un portrait plus complexe du processus de construction identitaire du défunt qu'effectuent les utilisateurs en ne s'attardant pas uniquement aux données factuelles publiées (« identité déclarative »), mais aussi à l'usage du dispositif même (« identité agissante »), ainsi qu'aux résultats de cet usage (« identité calculée »).

Si les informations révélées par l'utilisateur témoignent d'une partie de son identité (ou du moins, de l'identité qu'il souhaite montrer), la manière dont il utilise le dispositif aura également un impact sur l'image projetée (Miller, 1995). Comme le

rappelle Miller (1995 : 8), les marqueurs identitaires ne sont pas entièrement contrôlés par l'acteur, et ce, même sur Internet :

Even though Web pages are apparently limited in the depth of information they provide compared with face-to-face interaction, there is still room for information about the self to be given off in the way people use the medium, in what they say as well as what they don't say.

Tout comme en face à face, certaines informations sont données volontairement (*given*) et d'autres involontairement (*given off*) à autrui sur Internet. Cependant, les indices ne sont pas seulement verbaux ou non verbaux, mais également paralinguistiques ou encore paracommunicationnels : « Now that some people are becoming familiar with the Web, and know the "usual" structure and content of homepages, it is possible to use this "frame" more or less ironically to convey more subtle information » (Miller, 1995 : 4). Mieux l'acteur comprend le cadre technique dans lequel s'effectue l'interaction, plus il sera en mesure d'en contrôler les limites, voire les affordances, et de projeter une image plus complexe de lui-même, ou de se représenter une image plus complexe d'autrui.

L'application de l'ordre de l'interaction à l'étude des RSN ne se fait cependant pas uniquement au niveau identitaire. Elle permet également de mieux saisir l'interaction effectuée en ligne. Pour Coutant et Stenger (2010 : 6), les principes cérémoniels proposés par Goffman gardent leur importance, même si « les dispositifs offrent aussi des potentialités originales en matière de présentation de soi, de protection de sa face ou de soustraction, temporaire et partielle, aux règles de l'interaction ». Les postulats s'appliquent toujours, donc, malgré les nouvelles possibilités engendrées par de nouvelles affordances. L'interaction en ligne, et ce, sous n'importe quelle forme technique, constitue la partie visible de l'engagement, tel que défini préalablement. Dans l'étude des RSN, l'interaction demeure en ce sens l'unité d'analyse.

Le prochain chapitre de ce mémoire sera consacré à la démarche méthodologique. Ainsi, nous verrons comment une approche de type ethnographique en ligne, basée

sur des méthodes d'observation non participante, et une analyse de contenu seront mobilisées afin d'opérationnaliser les notions empruntées à la sociologie des usages et à l'ordre de l'interaction.

CHAPITRE III

MÉTHODOLOGIE

Afin de répondre aux questions de recherche articulées antérieurement, cette étude combine deux démarches méthodologiques complémentaires, comme le propose Hine (2000 : 53-54) :

Rather than replacing ethnography, discourse analytic approaches to Internet texts could usefully coexist with ethnography approaches to Internet interaction. This combination could help to maintain analytic ambivalence about what the phenomena being studied *really* are.

Ainsi, dans un premier temps, ce projet repose sur des outils empruntés à la démarche ethnographique qui, de manière inductive, vise notamment la compréhension d'un phénomène grâce à son observation (Denzin, 1997).

Dans un deuxième temps, une analyse du contenu des publications émises par les membres du groupe Facebook a été effectuée dans le but d'en tirer une typologie. Si Hine (2000) propose l'analyse de discours et non l'analyse de contenu, celles-ci possèdent des caractéristiques communes. Dans les deux cas, il s'agit d'affirmer qu'il nous est possible d'avoir accès à un objet social par l'entremise du langage (Duchastel, 2012). Les deux types d'analyse proposent également l'extraction d'un texte (réduction de la réalité) afin de mener des analyses ([re] complexification de la réalité) (Duchastel, 2012). Cependant, si l'analyse de discours s'intéresse davantage aux dimensions sociolinguistiques de corpus formels, voire institutionnels (discours

politiques, articles journalistiques, etc.) (Amossy, 2008), l'analyse de contenu permet de se pencher sur les dimensions formelles (structure) et sémantiques (sens) de corpus informels (par exemple, des conversations) (Duchastel, 2012). De plus, contrairement à la codification automatisée de données souvent prônée par l'analyse de discours, l'analyse de contenu ne nécessite pas un nettoyage des données puisqu'elle permet la codification manuelle. Ce dernier enjeu est particulièrement important dans le cadre des études menées en ligne, puisque d'importantes modifications au langage ont lieu (par exemple, « je t'aime » devient « je tm »). Les logiciels de traitement automatique de données ne peuvent, en ce sens, tenir compte d'un vocabulaire informel. L'analyse de contenu nous permet ainsi de travailler avec un corpus inaltéré (les données demeurant naturelles) et, bien sûr, de gagner du temps. L'analyse de contenu consiste donc en l'étude d'écrits qui, en tant que matérialité discursive, donnent accès à une réalité sociale, elle-même régie par des normes d'interactions et négociée à travers la structure d'un dispositif technique, ici l'application de groupe Facebook.

Afin de répondre à nos objectifs de recherche, il nous a paru important de tenir compte des « mésodonnées » du corpus, c'est-à-dire la dimension structurelle du texte (ici, l'organisation du texte en divers types de contributions : publications, commentaires, « j'aime », etc.), ainsi que de ses « métadonnées » (ici, le nom de l'auteur et du destinataire, la date et l'heure de publication, etc.) (Duchastel, 2012). Nous avons donc généré une matrice qui prenait en compte la dimension textuelle du corpus ainsi que ses « méso » et « méta » données. C'est par la fréquence des contenus observables, mais aussi par le croisement de données permis par la matrice, que nous avons dégagé les usages de l'application de groupe et souligné la performance des normes régissant le deuil.

Nous proposons ainsi une démarche d'analyse mixte de données. L'approche quantitative « est fondée sur la fréquence d'apparition de certains éléments du message » (Bardin, 2007 : 147). Semblant « plus précise, plus objective, plus fiable et plus fidèle », cette dernière est cependant plus rigide (Bardin, 2007). L'approche

qualitative a, quant à elle, « recours à des indicateurs non fréquentiels susceptibles d'autoriser des inférences » et est valable « pour faire des déductions spécifiques à propos d'un événement », mais risque « de prendre des éléments importants ou de prendre en compte des éléments non significatifs » (Bardin, 2007 : 147-148). Nous croyons qu'une démarche méthodologique mixte permet de bénéficier des avantages des deux approches, tout en réduisant leurs désavantages.

Avant de poursuivre, nous proposons le tableau suivant qui présente une synthèse des questions et objectifs de recherche, ainsi que de la méthodologie proposée.

Tableau 3.1
Questions et objectifs de recherche

Question de recherche principale	Sous-questions de recherche	Objectifs	Intuitions de recherche (basées sur la recension d'écrits)	Méthodologie
À la suite du décès soudain d'un proche, comment les usagers de Facebook utilisent-ils l'application de groupe et dans quelle mesure le dispositif participatif t-il à la structuration des interactions en ligne?	Qui sont les personnes qui prennent part à ce type de groupe?	Relever les caractéristiques disponibles des membres du groupe : - Nom; - Genre; - Nature de la relation avec la défunte.	Les caractéristiques de l'usager auront un impact sur le contenu des publications émises et sur l'usage du groupe Facebook en général.	Ethnographie en ligne (emprunt d'outils d'observation non participante).
	Quels types de contributions sont émis dans ce type de groupe?	Établir une typologie des publications en tenant compte : 1) des données textuelles (unités sémantiques) : - Partage de souvenirs/biographie du défunt; - Publication d'informations sur les obsèques/cause du décès; - Expression d'émotions/de condoléances; - Partage d'événements personnels récents/ <i>updates</i> ; etc. 2) des « mésodonnées » : - Forme de contribution (publication écrite sur le « Babillard », « j'aime », commentaire d'une publication écrite, photo, vidéo, lien URL externe, commentaire d'une	Les contributions retrouvées au sein des groupes étudiés s'organisent autour de normes préétablies régissant la performance du deuil.	Ethnographie en ligne (emprunt d'outils d'observation non participante). Analyse de contenu (codification inductive manuelle et établissement de la fréquence des contenus observés).

		<p>photo);</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formule d'entrée et de sortie (<i>bonjour, au revoir, xxx, signature, etc.</i>); - Nombre de lignes. <p>3) des « métadonnées » :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identité du destinataire; - Identité de l'auteur; - Nombre de « j'aime » liés; - Nombre de commentaires liés; - Date. 		
Comment le groupe Facebook évolue-t-il à travers le temps?	Analyser l'évolution temporelle du groupe Facebook en utilisant la date de chacune des contributions.		Les contributions du groupe Facebook seront majoritairement émises dans des contextes récurrents et spécifiques et auront tendance à diminuer avec le temps.	Tableaux croisés (date x contribution).
Quel rôle joue la structure technique du dispositif utilisé sur la pratique?	Illustrer le rôle des modalités techniques de Facebook grâce à l'évolution de l'expression de soutien.		Les modalités techniques de l'application de groupe Facebook, en permettant et en limitant certaines actions, structureront les usages observés.	Recherche de l'historique de l'évolution technique de Facebook et croisement avec l'évolution temporelle du groupe à l'étude.
Quels sont les différents usages individuels observables sur un groupe Facebook de ce type?	Grâce aux données récoltées (contenu et forme des contributions), dégager les formes d'usages principales.		Les membres du groupe n'utiliseront pas l'application de la même manière, puisqu'ils agissent différemment selon leurs besoins et leur statut respectifs.	Combinaison des données de l'analyse de contenu et des portraits dressés des membres du groupe,

3.1 Avant de commencer : l'observation exploratoire

Dans le cadre de cette démarche méthodologique, une phase d'observation exploratoire a d'abord été menée. Concrètement, nous avons effectué une première recherche en entrant des mots-clés (« en souvenir de », « à la mémoire de », « R.I.P. », etc.) dans le moteur de recherche du RSN qui a permis de trouver quinze groupes Facebook. L'observation de ces groupes a servi de phase préliminaire. Guimarães (in Hine, 2005) précise que cette phase sert à mieux comprendre la culture des membres du groupe et leurs comportements, les valeurs qu'ils partagent, la nature de leurs interactions, etc. De plus, elle permet au chercheur de se familiariser avec les caractéristiques techniques du dispositif afin d'en obtenir une vision d'ensemble (Guimarães in Hine, 2005). Cette phase d'observation préliminaire nous a permis de construire une grille de codification provisoire en vue de l'analyse du corpus d'interactions du groupe sélectionné. Les critères de sélection du groupe sont présentés plus bas.

3.2 L'application de groupe Facebook : un terrain bien réel

L'application de groupe se situe au centre de cette étude. À titre d'exemple, la Figure 3.1 représente la capture d'écran d'un groupe Facebook ayant été mis sur pied à la suite du décès d'un jeune homme (toutes les données nominales ont été barrées d'un trait noir)⁶. On y voit, en haut à gauche, la photo du groupe qui représente le défunt. À gauche, un encart portant le titre de « Renseignements » présente certaines informations aux membres, dont le niveau de confidentialité du groupe lors de sa création.

⁶ Il est à noter que nous avons décidé d'illustrer nos propos en utilisant les captures d'écran d'un groupe Facebook différent de celui analysé dans le cadre de cette étude, et ce, par souci de confidentialité.



Figure 3.1 Image d'un groupe Facebook – Onglet « Babillard ».

L'exemple choisi représente un groupe « ouvert », c'est-à-dire accessible à tous les usagers de Facebook. Le contenu du groupe est donc « public ». Si le groupe est « fermé », le contenu n'est alors visible que par les membres du groupe. Sous cette rubrique, un second encart intitulé « Administrateurs » indique, entre parenthèses, le nom du créateur et des potentiels administrateurs nommés par ce dernier (inexistants dans notre exemple). Les administrateurs ont le pouvoir de gérer les activités des membres du groupe (publication de photos, de textes, de lien URL, etc.) et peuvent décider d'en éliminer. La liste des membres est accessible au bas de cette section, réservée aux membres du groupe seulement.

Au centre de l'image défilent les publications des membres du groupe. Chaque publication est précédée de la photo de profil et du nom de l'auteur. Ce nom consiste en un lien hypertexte sur lequel il est possible de cliquer afin d'avoir accès au profil de l'utilisateur. Chaque publication est suivie de la date et de l'heure de son émission.

L'application de groupe offre trois possibilités à l'utilisateur : il peut « aimer » la publication (en cliquant sur « j'aime »); il peut commenter la publication (en cliquant sur « commenter »); ou encore, il peut partager sur son propre profil la publication s'il s'agit d'une vidéo ou d'un lien URL externe. Il est à noter qu'afin de voir apparaître ces trois possibilités, l'utilisateur doit devenir membre du groupe (ce qui explique l'absence dans l'exemple présenté). Au-dessus du fil de publications se trouve le nom du groupe suivi d'une icône permettant à l'utilisateur d'en devenir membre. Sous ce titre, trois onglets sont visibles : « Babillard » (Figure 3.1), « Infos » (Figure 3.2) et « Photos » (Figure 3.3).

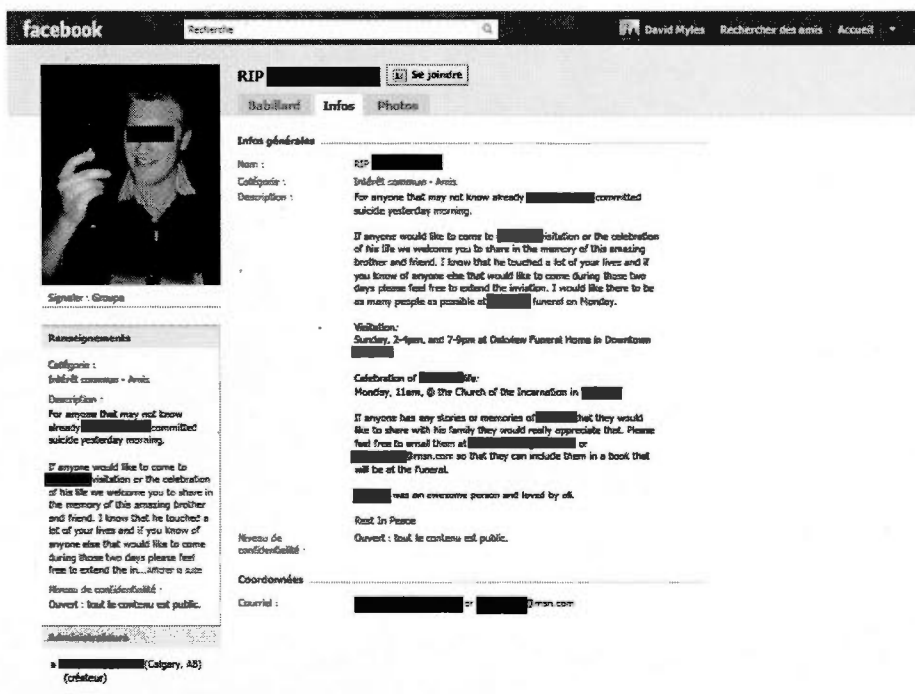


Figure 3.2 Image d'un groupe Facebook – Onglet « Infos ».

La Figure 3.2 représente une capture d'écran du contenu présenté sous l'onglet « Infos ». Il s'agit d'une répétition de l'information présentée dans l'encart « Renseignements » dont il a été préalablement question. Dans ce cas-ci, les informations présentées sont : l'annonce du décès, la convocation aux funérailles

(avec dates et coordonnées) et une invitation à partager des histoires concernant le défunt.



Figure 3.3 Image d'un groupe Facebook – Onglet « Photos ».

La Figure 3.3 représente le contenu de l'onglet « Photos ». Comme son nom l'indique, cette section du groupe présente diverses photos du défunt accompagné d'amis (hormis la première photo qui a été soumise par un usager étranger profitant de l'existence du groupe afin de solliciter commercialement ses membres). Le nombre de photos est indiqué à la suite du titre de l'album (48 photos).

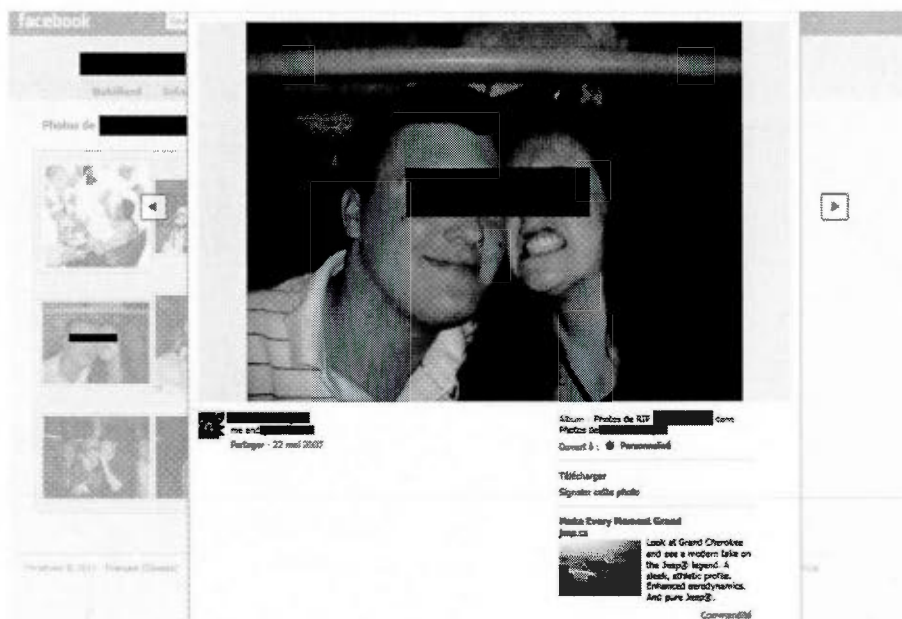


Figure 3.4 Photo issue d'un groupe Facebook.

Finalement, la Figure 3.4 représente le défunt posant avec une amie. Le nom de l'utilisateur auquel appartient la photo, le titre de cette dernière ainsi que la date de publication sur Facebook apparaissent en bas à gauche. À droite, la provenance de la photo est indiquée. Ici, la photo est tirée de l'album d'un des membres du groupe. La photo est donc hébergée sur le profil de cet usager, mais partagée par ce dernier avec l'ensemble des membres du groupe. Plus bas, le niveau de confidentialité de la photo est également indiqué (« ouvert », avec des modalités personnalisées). Suivent deux fonctionnalités, une permettant de télécharger la photo et l'autre de signaler son contenu, par exemple s'il est jugé offensant par la personne qui la regarde, ainsi qu'une publicité offerte par Facebook.

Avant de conclure, et ce, pour les besoins de l'étude, il nous semble primordial de distinguer de deux termes : « contribution » et « publication ». Il est à noter que cette distinction est spécifique à cette recherche. Par « contribution », nous voulons signifier tout acte commis en ligne par un usager au sein du groupe qui est visible pour ses autres membres. Une contribution peut être de plusieurs types : écrit, vidéo,

photo, « j'aime », lien URL externe, etc. Par « publication », nous voulons signifier plus spécifiquement les contributions qui sont de type écrit. L'ensemble des publications au sein du groupe est donc composé : des publications initiales sur le « Babillard » du groupe, des commentaires émis concernant une publication initiale, des commentaires émis concernant les photos apparaissant dans l'album du groupe, ainsi que les textes présentant les vidéos et les photos qui sont publiées sur le « Babillard » du groupe. La publication est donc nécessairement une contribution, alors que l'inverse est faux.

3.3 Le groupe de Sophie : l'étude d'un cas spécifique

La sélection d'un groupe Facebook a été effectuée selon la technique « boule de neige » (Savoie-Zajc, 2007), c'est-à-dire la mobilisation du réseau personnel du chercheur. Étant donné nos contraintes de temps et de ressources, nous avons opté pour l'analyse approfondie d'un groupe Facebook, à la manière d'une étude de cas. Un message de sollicitation a été envoyé à tous les amis Facebook du chercheur. Ce message invitait les usagers Facebook à faire deux choses : 1) faire parvenir les liens de groupes dédiés à une personne décédée au chercheur; 2) envoyer ce message à tous leurs amis Facebook. La sélection du groupe s'est faite selon une série de critères (présentés dans le Tableau 3.1), librement inspirés de ceux utilisés par DeGroot (2009) dans son étude de groupes Facebook dédiés à un défunt.

Tableau 3.2
Critères de sélection du groupe et leurs objectifs

Critères de sélection	Objectifs
1- L'application étudiée est celle du groupe. Il ne doit s'agir ni d'un profil, ni d'une page.	<ul style="list-style-type: none"> - Explorer si la structure technique de l'application joue un rôle dans l'interaction. - Éviter les décès massivement médiatisés.
2- Le groupe doit comporter un minimum de trente publications de tous formats (message, vidéo, photo, etc.) pour un échantillonnage minimal de 150 publications. Aucun maximum n'est fixé.	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer un corpus suffisant en vue de l'analyse.
3- Le groupe doit avoir une existence minimale de deux années.	<ul style="list-style-type: none"> - Noter de possibles récurrences annuelles dans les messages. - Assurer un corpus suffisant en vue de l'analyse.
4- Le groupe doit être public, donc accessible à tous les usagers Facebook	<ul style="list-style-type: none"> - S'assurer que le contenu du groupe peut être analysé dans le cadre de la recherche (dimension éthique). - Dans une logique d'observation non participante, permettre l'analyse des groupes sans l'identification du chercheur (sans adhésion au groupe).
5- La personne défunte ne doit pas avoir un statut de célébrité. Le décès ne doit pas avoir été couvert abondamment par les médias de masse (journaux, télévision, radio, etc.).	<ul style="list-style-type: none"> - Répondre à la question de recherche principale. - Combler une « lacune » dans la littérature sur l'expression du deuil sur Internet par des proches.
6- Le décès de l'individu auquel se consacre le groupe doit être soudain (accident mortel, meurtre, etc.).	<ul style="list-style-type: none"> - Selon la recension d'écrits, les pratiques advenant à la suite du décès soudain diffèrent de celles advenant à la suite d'un décès attendu.

Trois groupes respectant les critères retenus ont été signalés au chercheur. Parmi eux, un groupe a été sélectionné en raison de la grande richesse de son contenu. Ce dernier a été créé dans les jours qui ont suivi le décès d'une jeune femme québécoise âgée d'une vingtaine d'années. Au moment de la capture des données (de février à avril 2012), le groupe était toujours actif et était composé de 162 membres. Le décès remonte au mois d'août 2008 et sa cause relève d'un accident criminel de la route. Pour les besoins de l'étude, nous avons modifié toutes les données nominatives. Nous avons renommé la défunte Sophie Tremblay.

3.4 L'analyse de données, étape par étape

Dans un premier temps, le contenu du groupe a été enregistré en format PDF à des fins de conservation. Le document PDF obtenu contenait environ 120 pages de contributions (principalement du texte et des photos). Notre grille de codification provisoire (émanant de la phase d'observation exploratoire et d'une recension d'écrits) a été confrontée aux 15 premières pages de contenu du groupe, constituant environ 20 % du corpus. Ce début d'analyse, qui s'est fait manuellement sur une version papier du corpus, a permis de définir une cinquantaine de codes. Le corpus et la grille de codification ont par la suite été transférés au sein d'une matrice élaborée dans le tableur Excel (Figure 3.5). Comme les stratégies d'aspiration de données sur des sites interactifs, telles que Facebook, sont très limitées (voire, inexistantes, du

id1	id2	id3	type	destinateur	contenu
288	1		4		(photo d'un tatoo)
288	2		3		
288	3		3		
288	4		3		
	5	1	2		Moi aussi je me suis fait faire une étoile il
288	5	2	3		
288	6	1	2		Cool!! Moi aussi il y a deux ans...
288	6	2	3		
288	6	3	3		
288	7	1	2		ça viendra...moi aussi
288	7	2	3		
288	7	3	3		

Figure 3.5 Matrice élaborée dans Excel (1)

moins au moment de l'analyse), le transfert des données s'est fait manuellement (copier/coller).

Une rangée de la matrice a été attribuée à chacune des contributions, peu importe leur type. Chaque rangée débute par un numéro d'identification unique à la contribution (« id1 », « id2 » et « id3 », Figure 3.5). Ces numéros d'attribution ont été distribués de manière à ce que les commentaires et les « j'aime » appartenant à une publication soient liés à celle-ci. La quatrième colonne (« type ») sert à identifier le type de la contribution (1 = publication écrite sur le « Babillard »; 2 = « j'aime »; 3 = commentaire à la suite d'une publication écrite; 4 = photo; 5 = vidéo; 6 = lien URL externe; 7 = commentaire à la suite d'une photo). La cinquième colonne de la matrice (« destinataire ») permet d'identifier l'auteur de chacune des contributions (le contenu de cette colonne a été effacé par souci de confidentialité), alors que la sixième colonne (« contenu ») contient le contenu de chacune des publications contenant du texte.

date	destinataire	nbcomm	nbj aime	nblignes	sexe	lien	exprlien	surnom
09-08-2008	5	0	0	7	2	5	3	0
09-08-2008	1	0	0	3	2	0	0	0
09-08-2008	1	0	0	9	2	2	0	1
09-08-2008	1	0	0	10	2	0	0	0
09-08-2008	1	0	0	9	2	2	0	0
10-08-2008	1	0	0	6	1	3	0	1
10-08-2008	1	0	0	4	2	8	4	1
11-08-2008	1	0	0	8	1	1	0	1
11-08-2008	8	0	0	1	2	0	0	0
11-08-2008	1	0	0	6	2	0	0	1
11-08-2008	1	0	0	2	2	5	4	0
11-08-2008	1	0	0	10	1	1	0	1
12-08-2008	1	0	0	11	2	2	0	0
12-08-2008	7	0	0	2	2	0	0	0

Figure 3.6 Matrice élaborée dans Excel (2)

La septième colonne de la matrice (« date », Figure 3.6) contient la date de chacune des contributions. Comme Facebook n'indique pas à quelle date les « j'aime » ont été effectués, nous leur avons attribué la date de la contribution initiale

correspondante. La huitième colonne (« destinataire ») sert, quant à elle, à identifier le destinataire de chacune des publications écrites lorsqu'identifiable (défunte = 1, usager spécifique = 2, groupe entier = 3, défunt et usager spécifique = 4, etc.). Les colonnes qui suivent peuvent servir trois objectifs : 1) caractériser l'auteur de la contribution (genre et nature de la relation avec la défunte); 2) décrire la forme de la contribution (nombre de « j'aime », nombre de commentaires, nombre de lignes); et 3) décrire le contenu des publications écrites. Concernant les caractéristiques de l'auteur de la contribution, nous avons d'abord identifié le genre (« sexe ») grâce au nom et à la photo affichée sur le profil Facebook (féminin = 1, masculin = 2). Seul le genre d'un membre n'a pu être identifié. Puis, nous avons déduit la nature de la relation (« lien ») avec la défunte grâce à l'analyse de contenu menée (parent = 1, ami = 2, conjoint = 3, connaissance = 4, camarade de classe = 5, oncle/tante = 6, cousin(e) = 7, frère/sœur = 8, inconnu = 9).

tristesse	douleur	colère	culpabilité	fatigue	gratitude	humour	update	soutien	demande
0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	1	1	0	0
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Figure 3.7 Matrice élaborée dans Excel (3)

Les colonnes consacrées à la description du contenu des publications écrites (Figure 3.7) ont été intitulées en reprenant les codes de la grille de codification initiale. C'est grâce à cette grille que nous avons codifié le reste du contenu du groupe Facebook. D'autres codes se sont ajoutés durant ce processus itératif. Les colonnes servant l'analyse de contenu pouvaient être : 1) de nature binaire

(dichotomique), c'est-à-dire qu'elles indiquent (« 1 ») ou non (« 0 ») la présence d'un élément de la grille (expression de tristesse, de douleur, de colère, etc.); et 2) de nature classificatoire, c'est-à-dire qu'elle indique le type de l'élément codé. Les colonnes classificatoires ont été instaurées, car certains codes nécessitaient davantage de précision. Par exemple, comme plusieurs types de demande ont été observés (voir colonne « demande »), une légende a été élaborée (demande de veille sur soi = 1; demande de veille sur les autres = 2; demande de force = 3; demande d'aide = 4, etc.). Ce type de colonne indique donc à la fois la présence du code dans la publication et la sous-catégorie du type qu'on y retrouve.

L'élaboration d'une matrice a été pensée afin de servir notre démarche méthodologique mixte, en conservant les contributions, ou encore les segments d'une publication écrite, comme unité d'analyse de base. Par segment, nous voulons signifier non pas un mot, une phrase ou un paragraphe, mais plutôt un bout de texte dont le début et la fin sont identifiables grâce au sens de l'énoncé. Lorsque le sens change, le segment change aussi, et ce, même si nous nous trouvons en plein milieu d'une phrase ou d'un paragraphe. Ainsi, nous avons pu intégrer les éléments qualitatifs (contenu des publications écrites) aux caractéristiques de chacune des contributions, de nature plus quantitative. Nous avons, par la suite, transféré cette matrice dans le logiciel de traitement quantitatif de données SPSS.

À partir de ces données, nous avons pu établir la fréquence des contenus observables et mettre sur pied une typologie des publications (objectif de recherche 1). En croisant les caractéristiques de chacun des membres (genre et nature de la relation avec la défunte) avec le contenu publié, nous avons été en mesure de dresser un profil de la plupart des membres du groupe (objectif 2). Comme nous avons accès à la date de publication de chacune des contributions (sauf dans le cas des « j'aime »), nous avons été en mesure d'effectuer les analyses temporelles du groupe Facebook grâce à des tableaux croisés (présentés sous forme de graphiques temporels dans le chapitre « Résultats et discussion ») (objectif 3). En jumelant les

données récoltées grâce aux analyses temporelles avec l'historique de l'évolution technique de l'application de groupe Facebook, nous avons pu, par l'étude d'un cas spécifique, illustrer comment le dispositif technique structure les pratiques (objectif 4). Finalement, en combinant les données qualitatives et quantitatives, nous avons réussi à dégager quatre formes principales d'usage du groupe Facebook en situation de deuil (voir le chapitre « Résultats et discussion »).

3.5 Les dimensions éthiques : enjeux de consentement et de confidentialité

Dans le cadre de cette étude, les interactions qui ont été analysées se sont déroulées dans un contexte public. Les modalités de confidentialité choisies par l'administrateur du groupe rendent le contenu accessible à tous. À cet effet, l'énoncé de politiques des trois Conseils (2010 : 18) sur l'éthique de la recherche portant sur des êtres humains stipule que : « l'exemption de l'évaluation par un CÉR repose sur le fait que l'information se trouve dans le domaine public et qu'on peut y accéder, et que les personnes visées par l'information n'ont pas d'attente raisonnable quant à la protection de leur vie privée ». Cependant, même si les données sont d'ordre public, les participants partagent peut-être l'impression que ces données sont d'ordre privé. Un débat existe au sein des adeptes de l'ethnographie virtuelle quant à la nécessité de recourir à un consentement éclairé auprès des usagers avant de récolter des données les concernant. Ainsi, même si ces dernières sont visibles par l'ensemble des internautes, Sanders (in Hine, 2005), en se référant à Fox et Roberts, soutient qu'il existe une différence entre ce qui est accessible au public et ce qui est diffusé dans la sphère publique.

Deux méthodes principales d'observation existent : l'observation participante et les méthodes non obstructives. Alors que Guimarães (in Hine, 2005) soutient que l'observation participante règle *de facto* cet enjeu de consentement, Sanders (in Hine, 2005) voit dans les méthodes non obstructives (souvent nommées *lurking* ou « observation non participante ») la possibilité d'observer les participants sans modifier

leurs comportements. Les contributions analysées dans le cadre de cette étude ont préalablement été publiées. La modification « du comportement » n'est ainsi pas un enjeu. Cependant, en dévoilant la présence du chercheur à l'ensemble du groupe, il existe la possibilité que des usagers aillent effacer le contenu de leurs interventions passées. En outre, à qui demander la permission d'utiliser ces données? À l'administrateur? Cela implique de considérer qu'il dispose de la légitimité de refuser ou d'accepter au nom de l'ensemble des membres. Aux membres du groupe? Si, sur l'ensemble du groupe, une personne refuse, devons-nous renoncer à l'analyse? Devons-nous plutôt fixer un taux d'acceptation? Le cas échéant, quel pourcentage établir (51 %, 75 %)? De plus, devons-nous éliminer de l'analyse les publications émises par les membres n'ayant pas donné leur consentement? Ceci signifierait alors que les résultats de l'analyse ne représenteraient plus le groupe dans son ensemble. Visiblement, cet enjeu amène plus d'interrogations que de réponses.

Afin de remédier à ce problème d'ordre éthique, l'article 3.7 de L'EPTC2 (2010) soutient qu'une dérogation de consentement peut être admise exceptionnellement si ce consentement fait en sorte qu'il devient impossible de mener à bien la recherche (dans le cas de données publiquement accessibles). En ce sens, obtenir le consentement de chacun des membres du groupe est impossible. Pour cette raison, nous avons renoncé à obtenir l'autorisation des participants afin d'exploiter les données du groupe. Cependant, par souci de confidentialité, toutes les données nominatives (prénoms, noms de famille et noms de lieux) ont été modifiées. Les noms qui apparaissent dans la section résultats sont, en ce sens, purement fictifs.

CHAPITRE IV

RÉSULTATS ET DISCUSSION

Le quatrième chapitre de ce mémoire sera consacré à la présentation des principaux résultats obtenus dans le cadre de cette recherche. Nous avons choisi d'y intégrer les éléments de discussion. Ce choix peut paraître non orthodoxe. Toutefois, nous croyons fermement qu'il permet d'éviter la lourdeur et les redondances associées à la présentation de résultats issus d'analyses fréquentielles. Nous croyons ainsi qu'il participe à l'amélioration générale de la lisibilité de ce chapitre, particulièrement en ce qui a trait aux sections consacrées à l'analyse de contenu et à la mise sur pied du profil des membres. Qui plus est, par souci synthétique, nous reprendrons les principales réflexions émises dans ce chapitre dans le cadre de la conclusion. Le présent chapitre présentera donc dans l'ordre : 1) l'analyse des profils des membres du groupe Facebook de Sophie; 2) l'analyse fréquentielle des contributions présentée sous forme de typologie; 3) les analyses temporelles des contributions émises au sein du groupe étudié, ainsi que l'observation du rôle joué par la structure technique du dispositif sur l'évolution de l'expression de soutien; et 4) les résultats d'observation de quatre principales formes d'usage de l'application de groupe Facebook par ses membres.

4.1 Profil des membres : qui contribue (ou non) au groupe de Sophie?

En toute logique, cette section se consacrera à répondre au premier objectif de recherche : dresser le profil des membres du groupe de Sophie. Pour ce faire, nous nous attarderons aux deux caractéristiques relevées : le genre des membres et la nature de leur relation avec la défunte.

4.1.1 Résultats selon le genre (ou comment les hommes et les femmes utilisent l'application de groupe différemment)

Au moment de la récolte de données, le groupe Facebook était composé de 162 membres. À ce nombre s'ajoutaient initialement 16 autres membres ayant contribué au groupe dans le passé, mais n'en faisant plus partie au moment de notre étude (n=178). Une analyse portant sur le genre des membres du groupe (voir Tableau 4.1) révèle que les femmes (58,4 %) y sont un peu plus nombreuses que les hommes (41,6 %). Cette donnée est conforme aux analyses statistiques canadiennes menées sur Facebook qui indiquent que, de manière générale, les femmes (54 %) sont un peu plus présentes au sein du RSN que les hommes (46 %) ⁷.

Tableau 4.1
Répartition des contributeurs selon le genre

	Total	Féminin	Masculin
	% (n)	% (n)	% (n)
Contributeurs	51,7 (92)	73,9 (68)	26,1 (24)
Non-contributeurs	48,3 (86)	41,9 (36)	58,1 (50)

Pour des raisons analytiques, nous avons séparé les membres du groupe en deux catégories (voir Tableau 4.1) : les contributeurs (51,7 %), c'est-à-dire les membres ayant contribué au groupe au moins une fois, et les non-contributeurs (48,3 %), c'est-à-dire les membres du groupe n'ayant jamais contribué. Dans la mesure où notre recherche repose exclusivement sur des méthodes d'observation en ligne et d'analyse

⁷ « Canada Facebook Statistics ». In *Socialbakers : The Recipe for Social Marketing Success*. <<http://www.socialbakers.com/facebook-statistics/canada>>. Consulté le 26 août 2012.

de contenu, il nous est impossible de connaître les raisons ayant poussé ces non-contributeurs à joindre le groupe ou celles ayant contraint leur participation (si ces dernières existent).

Nous avons mentionné précédemment que, selon Stenger et Coutant (2009), l'adhésion à un groupe Facebook constitue principalement une stratégie de présentation de soi. En ce sens, il est possible que les usagers aient joint le groupe de Sophie non pas pour y participer, mais plutôt pour une question d'image (par exemple, pour bien paraître vis-à-vis autrui). Cette idée d'une pression sociale qui contraindrait l'adhésion à un groupe Facebook dédié à une personne décédée a été soulevée par certains usagers dans la presse écrite (Paiement-Paradis, 2010). Cela étant dit, l'absence de participation de la part d'un membre ne signifie pas nécessairement que la présence de ce dernier est forcée. Une adhésion additionnée d'une non-participation pourrait constituer un usage en soi du groupe Facebook, usage ayant comme avantage de créer et de maintenir un lien avec les endeuillés (dimension phatique) de manière non intrusive. Ainsi, un usager Facebook pourrait se sentir assez proche de la défunte et/ou de ses proches pour adhérer au groupe, mais pas assez proche pour prendre la parole publiquement en participant au groupe, à l'image d'un individu qui se présenterait aux funérailles d'un individu, mais qui demeurerait en retrait.

Nous avons constaté que les femmes (73,9 %) sont plus beaucoup nombreuses que les hommes (26,1 %) à contribuer au moins une fois au groupe (voir Tableau 4.1). Les hommes (58,1 %) sont aussi plus nombreux que les femmes (41,9 %) à n'avoir jamais contribué. Paradoxalement, une analyse fréquentielle croisée entre le type de contribution effectuée et le genre des contributeurs (voir Tableau 4.2) a révélé que 63,2 % des contributions faites par les hommes sont des publications écrites sur le « Babillard » du groupe (publications originales, excluant les commentaires), alors que chez les femmes, les publications écrites sur le « Babillard » représentent 40,1 % des contributions émises. L'usage de la fonction

« j'aime » est, quant à lui, plutôt semblable chez les hommes (22,0 % des contributions émises) et les femmes (28,2 % des contributions émises).

Tableau 4.2
Répartition des formes de contribution selon le genre

	Féminin (avec lien de type 1)	Féminin (sans le lien de type 1)	Masculin (avec le lien de type 1)	Masculin (sans le lien de type 1)
	% (n)	% (n)	% (n)	% (n)
Publications écrites	40,1 (216)	45,0 (201)	63,2 (132)	24,7 (19)
« J'aime »	28,2 (152)	32,4 (145)	22 (46)	49,4 (38)

Cela dit, lorsqu'on exclut de l'analyse les contributions effectuées par les parents de la défunte (lien de type 1), nous assistons à une baisse des publications écrites et à une hausse de l'usage de la fonction « j'aime » chez les hommes, alors que les résultats demeurent sensiblement les mêmes du côté des femmes. En effet, près du quart des contributions faites par les hommes (excluant celles du père) sont des publications écrites sur le « Babillard » du groupe, alors que les publications écrites sur le « Babillard » représentent 45,0 % des contributions totales du côté des femmes (excluant la mère). De plus, la moitié (49,4 %) des contributions faites par les hommes (excluant le père) sont des « j'aime », alors que chez les femmes, les « j'aime » ne représentent que 32,4 % des contributions totales (excluant la mère).

Ces analyses fréquentielles indiquent des différences dans l'usage que font les hommes et les femmes du groupe Facebook en termes de contribution et de non-contribution, ainsi qu'au niveau des formes de contribution. Bref, les hommes contribuent moins au groupe et, lorsqu'ils y participent, favorisent l'usage de la fonction « j'aime », alors que les femmes préfèrent contribuer par l'écrit. Ce constat pourrait être expliqué, entre autres, par la grande dimension émotionnelle des propos tenus sur le groupe étudié. En effet, l'analyse fréquentielle de contenu des publications écrites au sein du groupe (dont il sera davantage question ultérieurement) a révélé que 70,7 % (n=335) d'entre elles présente l'expression d'une émotion. Les

hommes limiteraient-ils leur participation en ligne à cause d'un inconfort vis-à-vis l'expression publique d'émotions? C'est ce qu'affirme Thelwall et coll. (2010) dans leur étude portant sur le site MySpace. Les chercheurs ont démontré que les femmes sont plus susceptibles de publier et de recevoir des messages chargés d'émotions « positives » que les hommes. Aucune distinction n'a cependant pu être observée en ce qui a trait à l'expression d'émotions « négatives » qui, règle générale, était moins fréquente (Thelwall et coll., 2010).

Il est à noter que le regroupement des émotions en deux catégories (« positive » et « négative ») est effectué à des fins purement analytiques. Dans l'étude de Thelwall et coll. (2010), les émotions dites « positives » constituent principalement des marques visibles d'affection, de joie, de gratitude et d'humour. Les émotions dites « négatives » sont plutôt des marques visibles de manque, de culpabilité, de frustration, de colère, d'ennui, de haine et de tristesse. Cette dichotomie normative, empruntée à la psychologie et la sociologie de l'émotion (Thelwall et coll., 2012), prévient l'analyse comparée de chacun des types d'émotion que nous n'estimons pas souhaitable. Rappelons qu'il ne s'agit pas ici de statuer sur la valeur absolue des émotions, ni, d'un point de vue thérapeutique, sur leurs effets bénéfiques ou nocifs dans le processus de deuil. Par exemple, si la colère est considérée « négative », ce n'est pas parce que son expression est nuisible au processus, bien au contraire. La colère est « négative » dans le sens où elle serait désagréable à ressentir. Notre analyse ne vise donc pas le jugement arbitraire des sentiments ressentis par les usagers. Plutôt, elle cherche à voir, dans le cas qui nous intéresse, si l'expression de certains types d'émotion (agréable ou non à ressentir) peut être, dans une certaine mesure, socialement déterminée par le genre.

Les résultats de notre recherche vont dans le même sens que l'étude de Thelwall et coll. (2010), puisque 37,9 % (n=11) des publications écrites par des hommes contient l'expression d'une émotion « négative » (telles que le manque, la tristesse, la colère, la douleur, la culpabilité, la fatigue, l'incrédulité, la non-acceptation du départ et la négociation), alors que le taux est de 39,5 % (n=116) chez les femmes (en

excluant les publications des parents de la défunte). Parallèlement, 34 % (n=10) des publications écrites par des hommes contiennent l'expression d'une émotion « positive » (telles que l'acceptation du départ, l'amour, la gratitude, l'humour, la fierté et le bien-être), alors que chez les femmes, 56,5 % (n=166) des publications écrites contiennent l'expression d'une émotion « positive » (toujours en excluant les publications des parents de la défunte). Les femmes ont donc davantage tendance à exprimer une émotion « positive » que les hommes, alors que l'expression d'une émotion « négative » est aussi fréquente des deux côtés. Il est à noter qu'en incluant les publications écrites par les parents de la défunte, la présence d'émotions « positives » passe à 78,8 % (n=115) chez les hommes et à 45,9 % (n=150) chez les femmes. De plus, la présence d'émotions « négatives » augmente à 71,2 % (n=104) chez les hommes et à 38,2 % (n=125) chez les femmes. Une distinction est donc observable entre les contributions du père de la défunte et de celle du reste des membres masculins, distinction qui est moins nettement observable du côté des femmes.

En ce sens, les usagers de genre masculin pourraient être victimes d'une double contrainte. D'un côté, une norme entourant l'usage du groupe Facebook en situation de deuil requiert l'expression publique d'émotions afin de rendre hommage à la défunte. De l'autre, une norme sociale rend l'expression publique d'émotions, particulièrement « positives », plus ou moins acceptable chez les hommes.

4.1.2 Résultats selon nature de la relation : du père en colère au « touriste » empathique

Une exception chez les hommes face à l'expression publique d'émotions est cependant observable : celle du père de la défunte, comme en témoigne notre effort de distinguer les résultats qui incluent les publications des parents de celles qui les excluent. Une forte charge émotive est indéniablement observable à la lecture des publications émises par le père de la défunte. Rappelons que Fraser et Nolen (trad. 1981 : 98) soutiennent que « les urgences peuvent altérer ce qui est considéré impoli

en raison des règles relationnelles qui changent soudainement, tout comme certaines situations spéciales permettent le changement rapide du niveau acceptable de déférence ». Encore une fois, la déférence constitue la dimension de l'interaction grâce à laquelle l'acteur témoigne qu'il a compris et qu'il respecte le contexte au sein duquel s'inscrit cette interaction (Goffman, 1956). En exprimant publiquement des émotions « négatives », le père de la défunte va à l'encontre d'une norme interactionnelle qui semble régir les comportements des hommes. Toutefois, le statut de cet usager spécifique ne se limite pas à son statut d'homme : il inclut aussi, et surtout, son statut de père. Dans ce contexte bien précis, l'usager est un père en deuil. Les autres usagers semblent donc accepter cette « déviance » en vertu de la dimension « déférencielle » qui a été altérée.

Nous appuyant sur la littérature portant sur le deuil, il semblerait que l'expression d'émotions « négatives » chez un parent est fréquente à la suite du décès de son enfant, et ce, particulièrement si la cause du décès est criminelle (Klass, 1988). Klass (1988) souligne que l'expression la plus commune chez le parent, la colère, se transforme rapidement en désir de vengeance, comme en témoigne cet extrait d'une publication du père de la défunte :

[...] il y a quelqu'un qui t'a enlevé à moi et cette personne est encore vivante et je n'ai rien fait de ce que j'ai dit, la ma rage devient incommensurable la haine me gagne et tout à coup je redeviens vulnérable je suis sans défense je pleure de toutes mes forces car je suis incapable de te venger et aussi je te connais tu ne serais pas fier de moi si je parvenais à te venger. Alors la ma haine devient que tristesse et douleurs profondes.

Pour Klass (1988), ce désir de vengeance est issu, chez le parent, du sentiment d'avoir failli à la protection de son enfant. Qui plus est, cette soif de vengeance est couplée au désir de réaffirmer son pouvoir de protection et de voir diminuer le pouvoir de nuisance du criminel. Le deuil d'un enfant victime d'un acte criminel est particulièrement difficile, car contrairement à une mort au combat, par exemple, ce type de décès est dénué de tout sens (Klass, 1988).

La forte présence des parents de la défunte au sein du groupe est incontestable. Ces derniers ont effectué 29,8 % (n=223) des 748 contributions à eux deux. Afin de faciliter l'analyse fréquentielle des contributions selon la nature de la relation de l'utilisateur avec la défunte, nous avons regroupé les usagers en quatre catégories : la famille proche (n=6), la famille élargie (n=12), les amis de la défunte (n=18), ainsi que les connaissances et les inconnus (n=7). C'est en lisant le contenu des publications que nous avons pu déduire la nature de la relation unissant l'utilisateur à la défunte.

Ces catégories montreraient que la nature de la relation unissant un membre du groupe et la défunte régit l'usage, alors que nous savons que les meilleurs « prédicteurs » afin de calculer la force d'un lien sont la proximité et l'intensité émotionnelles (Marsden et Campbell, 1984). Toutefois, nous nous intéressons à des interactions prenant place dans un contexte fortement ritualisé, où les normes et les attentes sont davantage basées sur des rôles socioculturels plutôt que sur la proximité ou l'intensité de la relation. Par exemple, il est possible qu'un défunt ait été beaucoup plus proche émotionnellement de sa tante que de sa mère. Or, il est impossible de connaître ce type d'information sans l'administration d'entrevues ou de questionnaires (ce qui n'est pas la démarche méthodologique que nous avons choisie). Ensuite, nous estimons que les comportements adoptés en situation de deuil (par les endeuillés et par autrui à leur endroit) seront plutôt prescrits par ce qui est socialement attendu d'un individu par rapport à son statut. Ainsi, pour reprendre notre exemple hypothétique, même si la mère était moins proche affectivement du défunt que la tante, il y a fort à parier que les gens réserveront leurs condoléances à la mère plutôt qu'à la tante. Il est également fort probable que, dans ce même contexte spécifique, la mère ressente davantage de pression de la part de son entourage à exprimer publiquement son deuil. C'est pourquoi nous avons opté pour une catégorisation basée sur la nature du lien.

L'analyse fréquentielle des contributions selon la nature de la relation (voir Tableau 4.3) a permis de constater que 35,6 % de celles-ci ont été effectuées par la

famille proche (en l'occurrence les parents, le frère et les belles-sœurs). La famille élargie (tantes et cousines) a effectué 22,0 % des autres contributions, les amis (amis, anciens camarades de classe et collègues de travail) en ont effectué 18,4 %, alors que les connaissances et les personnes inconnues de la défunte en ont effectué 4,7 %. Précisons par ailleurs que 19,2 % des contributions ont été effectuées par des membres dont la nature de la relation avec la défunte n'a pu être établie. Ces dernières publications ont été émises par un ensemble de 92 personnes. Il est à noter que pour 29 % (n=62) des publications effectuées par ce dernier groupe, les contributeurs faisaient usage d'une désignation affective (tels que « ma puce », « mon ange », « ma chérie », etc.) pour qualifier la défunte. Même si la démarche méthodologique empruntée (analyse de contenu) ne nous a pas permis de connaître la nature de la relation, ce constat évoque la forte possibilité que ceux-ci étaient tout de même proches de la défunte.

Tableau 4.3
Fréquence des contributions selon la nature de la relation (n=749)

	% (n)
Famille proche (parents, frère, sœur, conjoint, belle-sœur, beau-frère, etc.)	35,6 (267)
Famille élargie (cousin(e)s, tantes)	22,0 (165)
Amis (amis, camarades de classe, collègues, etc.)	18,4 (138)
Connaissances et inconnus	4,7 (35)
Lien non identifié	19,2 (144)

L'application de groupe est donc principalement utilisée par des usagers qui sont proches de la défunte (famille proche, famille éloignée et amis). Les connaissances et les inconnus, quant à eux, sont généralement des individus non connus de la défunte, mais ayant un lien avec la famille. Rares sont les contributeurs du groupe qui ne possèdent aucun lien, direct ou indirect, avec la défunte (n = 3). La littérature portant sur l'usage de Facebook en situation de deuil souligne la présence dominante de cette catégorie d'usagers (c'est-à-dire les inconnus) dans les groupes mis sur pied à la suite d'un décès fortement médiatisé (célébrité, crime couvert par les médias de masse, attentats, catastrophes naturelles, etc.). Ainsi, DeGroot (2009) fait part de la présence

de *rubberneckers* (« badauds »), alors que Marwick et Ellison (2012) traitent de *grief tourists* (« touristes du deuil »). Alors qu'elles sont fréquentes, voire majoritaires dans les groupes Facebook dédiés à un décès « massivement médiatisé », les publications de ces « touristes » ne sont que très minoritaires dans le groupe à l'étude.

Allo Mr tremblay, ma chume, ma meilleure amie, ma confidente aurait fêté son anniversaire il y a 2 jours(le 23 nov) elle aurait eu 30 ans, elle est aussi dcd d un accident de la route, sa va faire 8 ans cette année, soit le 11 dec. malgré ces années, le temps passe, mais pas la peine et la dlr. je netais peu etre pas un mbre de famille " proche", mais sa ft tjrs mal. Ces proches ont tjrs autant de peine. Jessaie de ne pas oublier chaques instants, chaques rires, bons moments. Soyez fort, continuez de lui parler pquil est evident que sophie est encore tjrs aussi pres de vous. chaque jour est difficile mais soyez fort pour elle, pour votre famille , pour ceux qui sont tjrs avec vous et qui vous aimes. je vous connais pas mr tremblay, mais je vois ds vos messages , que la peine est tjrs tres presente. soyez fort evelyne .

Nous avons constaté que les « touristes du deuil », comme en témoigne l'extrait ci-haut, sont davantage portés à : 1) partager un événement non pas lié à la défunte elle-même, mais plutôt à une expérience personnelle du deuil; et 2) soutenir les proches du défunt en offrant un soutien de type « encouragement » et de type « conseil ». Pour conclure, nous expliquons essentiellement la faible présence de cette catégorie d'utilisateurs par notre critère de sélection qui excluait les groupes créés à la suite du décès « massivement médiatisé » d'un individu. Comme leur présence est négligeable au sein du groupe étudié, nous ne nous attarderons pas davantage à cet usage.

4.2 Typologie des publications : les contenus du groupe Facebook détaillés

Les profils des membres étant dressés, présentons désormais les différents contenus observés. Le groupe Facebook de Sophie est constitué d'un total de 749 contributions. Encore une fois, par contribution, nous voulons signifier chaque acte posé par un usager au sein du groupe qui est visible pour les autres membres. De ce nombre, les publications écrites sur le « Babillard » du groupe (46,6 %) sont les plus

nombreuses (voir Tableau 4.4). Suivent l'usage de la fonction « j'aime » (26,4 %), l'ajout de photos (10,3 %), les commentaires sur une photo (8,5 %) et les commentaires sur une publication (7,1 %). Le partage de vidéos (0,7 %) et le partage de liens URL menant vers un site Web externe (0,4) demeurent marginaux. Malgré les diversités des modes communicationnels, Facebook est donc d'abord utilisé ici comme un dispositif discursif axé sur l'écrit.

Tableau 4.4
Fréquence des types de contribution observables
(n=749)

	% (n)
Publication sur le « Babillard »	46,6 (349)
« J'aime »	26,4 (198)
Photo	10,3 (77)
Commentaire sur une photo	8,5 (64)
Commentaire sur une publication	7,1 (53)
Vidéo	0,7 (5)
Lien vers un autre site	0,4 (3)

Tableau 4.5
Fréquence des destinataires au sein
des publications écrites (n=466)

	% (n)
Défunt	68,0 (317)
Autre usager	16,1 (75)
Mixte	5,1 (24)
Groupe entier	4,9 (23)
Famille	1,1 (5)
Non identifiable	4,7 (22)

Au sein du corpus des publications écrites, regroupant les publications sur le « Babillard », les commentaires concernant une photo, les commentaires concernant une publication, les textes présentant les vidéos ainsi que les textes présentant les photos (n=474), le destinataire le plus populaire est la défunte elle-même (68,0 %)

(voir Tableau 4.5). Suivent les messages s'adressant spécifiquement à un autre membre du groupe (16,1 %), ceux dont les destinataires sont mixtes (5,1 %), ceux qui s'adressent au groupe entier (4,9 %) et ceux qui s'adressent directement à la famille (1,1 %). Dans 4,7 % des cas, le destinataire n'était pas clairement identifiable. Nous dénotons par ailleurs que les usagers faisant partie de la famille proche (73,1 %), de la famille éloignée (78,3 %) et des amis, collègues et camarades de classe (65,6 %) sont plus nombreux à destiner leurs messages à la défunte que les connaissances et les inconnus (31,3 %). Ces derniers écrivent davantage à un autre usager (37,5 %), au groupe entier (12,5 %) et à la famille de la défunte (12,5 %). Les membres de la famille proche (9,7 %) étaient également plus nombreux que les membres de la famille éloignée (0,8 %) à écrire au groupe entier.

Pour conclure, l'analyse que nous avons menée nous a permis d'établir la fréquence des contenus principalement observés. Les sections qui suivent serviront à présenter les contenus par ordre descendant de fréquence. Le Tableau 4.6 offre une synthèse de la typologie des publications observées.

4.2.1 « *Je t'aime, tu me manques* » : un « *Babillard* » chargé d'émotions

Comme nous l'avons indiqué, notre analyse montre que le contenu le plus fréquemment retrouvé est l'expression d'une émotion (70,7 %) (voir Tableau 4.6)⁸.

Tableau 4.6
Fréquence des principaux contenus observés (n=474)

	% (n)
Émotion	70,7 (335)
<i>Update</i>	36,5 (173)
Pensée/présence	35,0 (166)
Demande	31,4 (149)
Remémoration	28,7 (136)
Réflexion	13,3 (63)

⁸ Il est à noter que les résultats offerts entre parenthèses désignent le pourcentage des publications écrites qui contiennent le contenu désigné sur l'ensemble des publications émises.

Soutien	11,6 (55)
Condoléances	3,6 (17)

Les émotions les plus fréquemment exprimées sont :

- L'amour (53,80 %) : « Au revoir mon bel ange! Je T'AIME et je t'aimerai toujours. »;
- Le manque (34,81 %) : « ma ptite chouchounne,tu me manque terriblement... »;
- La tristesse (14,14 %) : « Si je pleure c'est parce que je me sens perdue sans ta presence... »;
- La douleur (10,97 %) : « j'ai tellement mal mon amour,le mal dans l'ame je voudrais mourir tellement j'ai mal ais a chaque fois que je vois ta photo »;
- L'humour (10,76 %) : « Garde moi une place en haut svp!!! jveux surtout pas etre pogner a parler avec des anges que je connais pas :D! »
- La colère (6,12 %) : « si tu savais comme je suis revolte de ne plus te voir... »;
- La gratitude (5,49 %) : « tu a tellement ete la pour moi toute ma vie tu a toujours su me reconforter , me motiver, me faire rire , me tristraire, me sortir , prendre un verre »;
- La non-acceptation du décès (4,64 %) : « je voudrais tellement que ce soit seulement un cauchemard mais de plus en plus la realite depasse la fiction. je t'aime mon bebe et je ne peux accepter cette fatalite... ».
- L'incrédulité (4,43 %) : « 24 ans d'amitié qui se termine ainsi, je n'arrive juste pas à y croire. »;
- La culpabilité (2,95 %) : « aujourd'hui je me sens devaste et j'ai tellement mal je devais aller au bureau de la SAAQ afin de stopper ton permis de

conduire et te enregistrement de ton auto, je me sentais comme si j'étais le complice de celui qui t'a tue, je devais moi aussi détruire le rêve que tu cherissais tellement... »;

- La fatigue (2,32 %) : « je suis tellement fatigué mais en même temps prêt à donner ma vie pour sauver les deux personnes que j'aime le plus au monde... »;
- L'acceptation du décès (1,05 %) : « Je vais beaucoup mieux depuis que j'ai décidé de me relever, je ne peux rien changer au fait que tu n'as plus la vie. Alors allons d'une autre manière, je me lève le matin et je me dis que tu serais bien heureux de voir tous le monde que tu aimes heureux et je sais que j'en fais partie ».

À cet égard, pour reprendre le cadre analytique de la psychologie de l'émotion (Thelwall, 2010), aucune différence n'a été notée entre l'expression d'émotions « négatives » (51,70 %) et l'expression d'émotions « positives » (48,30 %). *A priori*, il peut être étonnant de constater que les émotions « positives » sont aussi fréquentes que les émotions « négatives ». Étant donné la nature du groupe, l'hypothèse d'une « surprésence » d'émotions « négatives » aurait pu être formulée. En outre, nous notons deux types d'émotions dominants : le « manque » dans la catégorie « négative » et l'« amour » dans la catégorie « positive ». Il faut souligner que nous retrouvons ces mêmes émotions dans des formules écrites « conventionnalisées ». Ainsi, les locutions « je m'ennuie de toi » et « je t'aime », ou encore « tu me manques » et « je t'adore » peuvent être employées à la fin d'un texte (ici, à la fin d'une publication) pour signifier ce que l'utilisateur ressent. Ceci représente un moyen socialement acceptable et reconnu d'exprimer en ligne les émotions vécues à la suite du décès. L'usage de locutions socialement partagées, marquées ici par le manque et par l'amour, pourrait représenter une stratégie non menaçante pour la face de l'utilisateur qui souhaite éviter de se mettre dans une situation non souhaitable de vulnérabilité publique.

4.2.2 « *Can you hear me now?* » : stratégies pour maintenir le lien

Le deuxième type de contenu fréquemment identifié dans le cadre de notre analyse est celui du partage d'événements récents (36,5 %). Cette catégorie est présente dans la littérature sous le nom d'*updates* (Williams et Merten, 2009; Brubaker et Hayes, 2010). Elle fait référence aux publications destinées à la défunte afin de la tenir au courant des événements s'étant produits ou encore allant se produire *post-mortem*. Les *updates* relevées peuvent être de deux ordres :

- *Update* événementiel : « en fin de semaine je vais aller te voir toi et tes parents je pense a toi a tout les jours ,je vis de belles chose sophie c temps ci et j espère que tout vas continuer je pense que je le mérite ! »;
- *Update* émotionnel : « aujourd'hui pour moi fut une journee un peu moins triste, mais maman c'etait le contraire elle etait inconsolable et tres nerveuse, irritable mais come je t'ai dit hier je suis la pour les supporter dns leur douleur... ».

L'*update* peut être envisagé comme une stratégie employée par les usagers afin de maintenir une connexion avec le défunt (Brubaker et Hayes, 2010). Cette pratique, c'est-à-dire la publication de messages visant à tenir la défunte au courant des activités ayant eu lieu après sa mort, peut, *a priori*, sembler être dénuée de sens. Pourtant, la théorie des liens continus (*continuing bonds*) (Klass et coll., 1996) est « un modèle du deuil qui inclut les interactions continues avec le défunt » (Klass, 2006 : 846). L'objet de leur étude porte principalement sur les diverses stratégies utilisées par les endeuillés afin de maintenir un lien actif avec un proche ayant perdu la vie. Dans le cas du groupe étudié ici, l'*update* n'est pas la seule stratégie employée par les usagers. En effet, nous en trouvons d'autres, quoiqu'utilisées moins fréquemment :

- Effort conscient de l'utilisateur pour songer à la défunte (29,54 %) : « salut ma petite chérie d amour je pense a toi a tout les jours... »;

- Sentiment de la présence de la défunte au quotidien (10,55 %) : « Sophie c'est drôle mais je te sens près de moi... »;
- Référence à une rencontre future (2,53 %) : « on se revoit dans pas long ma belle pitoune xxxxxxx ».

Il est à noter que si les stratégies énumérées diffèrent les unes des autres, elles semblent viser le même objectif : maintenir symboliquement la défunte en vie, et ce, du moins temporairement. D'ailleurs, le fait même que ces publications soient destinées directement à la défunte, comme si elle était de l'autre côté de l'écran, témoigne bien de cet objectif. Notre étude ne vise pas l'évaluation de la pertinence de ces pratiques dans le processus de deuil. Cependant, il faut souligner que selon Klass (2006), des conséquences positives comme négatives sont liées à ces stratégies de maintien du lien. Nous concluons en soulignant que, bien que la présence de ces stratégies était observable bien avant l'arrivée de Facebook et, *a fortiori*, d'Internet, le dispositif les a transportées de la sphère privée à la sphère publique, d'une forme orale (ou mentale) à une forme épistolaire.

4.2.3 *Se rappeler pour mieux oublier : stratégies remémoratives sous haute déférence*

Le troisième type de contenu fréquemment observé est celui de la remémoration (28,7 %). Par « remémoration », nous voulons signifier l'élaboration et l'organisation de la réminiscence en souvenir construit. (Des Aulniers, 2009 : 312). La remémoration, contrairement à l'*update*, ne sert pas à maintenir le lien avec la défunte. Plutôt, elle représente une stratégie guidant l'acceptation graduelle de la disparition. Pour Hanus (1998 : 111), le processus de remémoration permet de revivre le passé. Toutefois, le simple fait de se remémorer dans le cadre du travail de deuil n'est pas suffisant : chaque souvenir doit être « associé à l'idée de la disparition », marqué de son « sceau », afin que, progressivement, ceux-ci soient désinvestis. En résumé, on se rappelle pour mieux oublier, et c'est le propre même de

la mémoire qui est « à la fois la dynamique et le résultat de ce que nous choisissons, à regret, entre oublier et nous souvenir » (Des Aulniers, 2009 : 303-304).

Nous avons observé quatre types de remémoration :

- L'évocation d'expériences partagées (souvenirs) (14,56 %) : « Y'a tellement de chose qui se sont passés au fil des années...et le plus drôle c'est que l'on se tanait jamais de nous les raconter encore et encore et d'en rire autant...encore dernièrement dans nos derniers courriels ont se remémorait de bons souvenirs du secondaire, de nos partys et du fameux party chez vous! »;
- Les caractéristiques de la défunte (15,61 %) : « Je garderai toujours en mémoire ton courage, ta détermination, ton dévouement et ta force de caractère. »;
- Les réalisations de la défunte (4,01 %) : « .grace a toi jveut continuer lécole avoir un but comme toi tu avais dans la vie pi tu etais tellement heureuse de lavoire réeussis bien moi aussi jveut vivre sa jvoulais lacher lécole mes jy vais encore au adulte jvais apprendre mieux et maintenant jme force beaucoup jmet tout mes y fort jveut etre forte comme toi et réeusire comme toi ... tes tellement une bonne exemple »;
- Les représentations de la défunte chez les usagers (2,74 %) : « tu étais plus qu'une belle soeur pour moi...tu étais une amie...une confidente... ».

Au niveau individuel, ces quatre façons de se remémorer semblent en effet jouer un rôle important dans le processus de deuil. Au niveau collectif, cependant, on constate que les usagers travaillent de manière plus ou moins consciente à partager une pluralité d'informations concernant spécifiquement la défunte. C'est d'ailleurs pour cette raison précise que le groupe a été créé, comme en témoigne l'encart *Information du groupe*, présent sur la page d'accueil :

Groupe pour tout amis et famille de Sophie Tremblay! Photos, commentaire, vidéo, faits cocasses! Ce groupe tout ceux qui ont eu la chance de cotoyer ce bel ange cornu! Tout commentaire abusif ou similaire seront enlevé et les personnes

concernées seront banis! Remémorez-vous les bons moments avec notre petite Sophie que nous avons tous aimé!

À ce titre, Facebook constitue un dispositif communicationnel idéal afin de mener un tel projet, puisqu'il permet la computation simultanée d'informations sous diverses formes (texte, photo, vidéo, sonore, etc.) par un grand nombre d'individus et brouille les frontières de l'espace et du temps. Ainsi, 54,5 % (n=42) des photos publiées sur le site montrent la défunte à différentes étapes de sa vie. Cette entreprise de computation est d'autant plus surprenante que la majorité des publications sont dirigées vers la défunte, et non vers d'autres usagers. Si la forte présence de stratégies de remémoration témoigne de la volonté des usagers de se souvenir, ensemble, de la défunte, le contenu des publications de type remémoratif témoigne, quant à lui, d'une dimension normative et « déférencielle » profonde. Ainsi, 69 des publications du groupe des caractéristiques complimenteuses (des « qualités ») et seules deux publications comportent des caractéristiques non complimenteuses (des « défauts »). Ces résultats confirment les conclusions d'autres études (DeGroot, 2009; Marwick et Ellison, 2012) qui indiquent que l'entièreté des messages publiés au sein de groupes ou de pages Facebook dédiés à une personne décédée offre une image exclusivement « positive » de cette dernière.

Soulignons que dans les deux cas d'exception observés, l'auteur de la publication fait usage de « binettes » (*emoticons*). Ces symboles représentant ici un visage souriant semblent être utilisés afin de bien faire comprendre au reste du groupe que le ton du message se veut bienveillant et humoristique, et ce, même si le groupe ne constitue pas le destinataire principal du message :

- Publication sur le « Babillard » du groupe : « ...Je vais vraiment m'ennuyer de ta façon d'être ta simplicité et de ton tempérament ont peu le dire (tom-boy) et déterminé caché derrière cette fille très féminine :) »;
- Commentaire concernant une photo de la défunte : « Hey qu'elle avait l'air tannante ahahah a:O) ».

Il est assez clair que la dimension « déférentielle » de chacune des publications est très importante. Chacun des usagers a le devoir implicite de démontrer qu'il a compris et qu'il respecte les règles du contexte dans lequel s'inscrit sa publication. En termes « goffmaniens », la publication de caractéristiques « positives » représente un rite de présentation, prescrivant les comportements à adopter; la non-publication de caractéristiques « négatives » (nécessairement présentes chez tout un chacun) constitue un rite d'évitement proscrivant les comportements à adopter. Naturellement, il est beaucoup plus facile de constater la présence de rites de présentation que celle de rites d'évitement qui, de par leur nature, sont rares, voire inexistants. Outre par le caractère à la fois prescriptif et « proscriptif » du message d'accueil, une publication sur le « Babillard » du groupe permet de croire qu'il existe bel et bien une régulation du contenu des publications mises en ligne :

Publication sur le « Babillard » du groupe : « Y a t-il quelqu'un qui sait comment effacer les niaiseries qui sont sur le site de ma fille tel que (votez ricky loft story 5) ca n'a pas sa place sur ce site ».

La profanation des groupes et des pages Facebook dédiés à une personne décédée est un phénomène répertorié (Phillips, 2011). Certains usagers s'amuse en effet à utiliser ces tribunes pour mettre en ligne des messages grossiers ou encore de la publicité intempestive. Le groupe analysé dans le cadre de cette étude n'y a pas échappé, comme l'illustre cette publication :

I have been involved with many networking opportunities in the hopes of creating a residual income and becoming financially secure--all with not much success. But since I started this one, I've received my first commission check, even though I've had time constraints on my home business. qkxueakbnnn.

L'usage des groupes Facebook de ce genre à des fins de sollicitation commerciale ou de *trolling* (plaisanteries de mauvais goût faites anonymement en ligne aux dépens d'autrui) pourrait constituer le sujet d'une recherche entière. Nous ne traiterons pas spécifiquement de ce phénomène ici. Cependant, ce constat rejoint la notion de « sacralité ». En effet, si l'on peut profaner le « Babillard » d'un groupe Facebook dédié à une personne décédée, c'est bien parce que ce dernier possède une

dimension sacrée de par l'image de la défunte qui s'y constitue à travers lui. Ainsi, « cela n'a pas sa place ». Comme le dit Debray (2010 : 130), « Le sacré, c'est ce que les hommes s'accordent à déclarer intouchable et fédérateur ». Le cadavre « n'est plus une personne sans être une chose », puisqu'il « y a du sacré en lui » (Debray, 2010 : 130). Le groupe Facebook est-il sacré? Si on considère le dispositif communicationnel comme un prolongement symbolique du défunt, pourquoi pas? Avec ses informations sur la défunte, les photos et les vidéos de cette dernière la montrant au quotidien, les récits publiés dans le but de narrer sa vie, bref, à travers la computation (certes incomplète) des données la qualifiant, le groupe Facebook devient (diagramme) squelette, pour reprendre l'expression de George (2009). Nous y reviendrons d'ailleurs un peu plus loin lorsque nous traiterons des formes d'usage observées.

4.2.4 Demandes, soutien, souhaits et condoléances : traces d'une interaction

Le quatrième type de contenu observé est celui de la demande (31,4 %). Par demande, nous voulons signifier toute publication émise par un usager qui communique de manière directe un besoin à autrui. Dans 88,6 % (n=132), les demandes sont faites à la défunte :

- Demande de veille sur autrui (11,81 %) : « Sophie, où que tu sois, prends soin de ceux qui sont restés derrière et supporte-les dans les moments difficiles... »;
- Demande d'aide (7,38 %) : « Je ne sais pas trop vers qui me tourner, et je sais que tu es la personne idéale à qui me confier. Aide-moi à surmonter une situation difficile, que je vis et qui persiste depuis 3 semaines. »;
- Demande de veille sur soi (6,54 %) : « veilles sur ns ma puce »;
- Demande de force/courage (3,59 %) : « continue a nous donner la force comme tu fait si bien »;
- Demande de pardon (3,59 %) : « Je te demande pardon pour toute la haine que j'ai pour celui qui t'as enleve de moi et qui a voler ton reve »;

- Demande d'une place au paradis (1,05 %) : « garde moi une place!! »;
- Remerciements (13,5 %) : « je crois que tu veillais sur moi et Simon.jJe te remercie ».

Si Dieu apparaît quelques fois comme sujet de publications au sein du groupe Facebook, rares, voire inexistants sont les usagers qui font « appel à ses services ». Les membres du groupe se tournent plutôt vers la défunte afin de faire valoir leurs problèmes et de solliciter son aide. L'aide est sollicitée pour soi ou pour autrui. Dans certains cas, l'utilisateur demande à la défunte de faire appel à Dieu pour résoudre son problème. Ces pratiques ne sont pas sans rappeler la prière de demande, dans les deux premiers cas, et la prière d'intercession, dans le troisième. Elles diffèrent toutefois de la prière de par son mode écrit et, bien sûr, de par sa dimension publique. Nous reviendrons davantage sur ce point un peu plus bas lorsque nous tenterons de dégager les formes d'usage du dispositif technique par les membres du groupe.

Le cinquième type de contenu observé est celui du souhait. Le souhait peut être destiné à la défunte (85,7 %), à un ou plusieurs membres du groupe (6,4 %) ou au deux (4,8 %) :

- Repos/bien-être (4,43 %) : « Repose en paix chère Sophie »;
- Souhait pour les Fêtes/Noël/Jour de l'an (4,85 %) : « Joyeux Noël petit ange
!!!!xxxxxxx »;
- Souhait d'anniversaire (4,01 %) : « Bonne fête ma petite puce! TU me manque tellement! Aujourd'hui c'était ton 30ième anniversaire! »;

Comme en témoigne notre analyse, les souhaits offerts à la défunte (et même ceux offerts aux autres membres du groupe) sont principalement observés lors d'événements calendaires, comme durant la période des Fêtes. Une analyse de l'évolution temporelle des contributions au sein du groupe (voir section qui suit) permet de constater qu'au fil du temps, ce type de contenu tient une place de plus en plus prépondérante. Cela ne signifie pas pour autant que le nombre de publications comportant un souhait augmente d'année en année. Plutôt, c'est la fréquence des

autres types de contenu qui diminue, alors que la présence de souhaits, elle, demeure assez stable.

Ces messages à la forme assez conventionnelle et à la fonction principalement phatique permettent aux usagers de maintenir un lien avec la défunte en poursuivant l'échange d'interactions en contextes réunificateurs. Ces échanges normalisés représentent, comme pour le commun des mortels, une opportunité de se rappeler l'existence des relations à entretenir. Cependant, la fonction des souhaits liés à l'anniversaire de naissance et de décès diverge quelque peu de ceux liés aux Fêtes. En effet, les souhaits d'anniversaire ont également une fonction commémorative. Année après année, les usagers marquent le groupe Facebook de leurs souhaits afin de souligner l'existence de la personne disparue. La répétition de la pratique à travers le temps est, en ce sens, primordiale. Comme le souligne un membre du groupe : « continue a nous donner la force comme tu fait si bien, et nous de notre coté on parle de toi pour que puisse rester éternel ». La commémoration représente une arme de choix contre l'oubli, devenu l'ennemi à combattre.

Jusqu'à présent, la majorité des types de contenu observés avait comme principale destinataire la défunte. Toutefois, si la grande majorité (87,4 %) des publications sur le « Babillard » du groupe sont destinées à la défunte, les commentaires publiés à la suite de ces publications et les commentaires concernant les photos sont davantage destinés aux autres usagers. Ainsi, 71,7 % (n=38) des commentaires émis à la suite d'une publication originale sont destinés à un usager spécifique. Du côté des commentaires émis à la suite d'une photo, 40,6 % (n=26) des cas sont destinés à un usager spécifique, alors que 21,9 % (n=14) sont destinés au groupe entier. La défunte ne constitue donc pas le destinataire principale des contributions de type « commentaire ». Ces commentaires donnent à observer des types de contenu à caractère beaucoup plus conversationnel :

- Soutien (11,60 %) :

- a) Encouragement (8,44 %) : « Je souhaites beaucoup de courage à tes parents et ton frère pour ce temps des fêtes je sais que c'est des moments ou c'est particulièrement difficile quand quelqu'un qu'on aime n'est pas là pour fêter. »;
- b) Conseil (3,80 %) : « ne vous enfermez pas dans la douleur il faut continuer votre sillon pour son enfant droit devant comme sophie l'aurait fait comme vous l'aurez fait avec elle »;
- c) Acquiescement (1,27 %) : « Ta tante à raison.. vous avez influencé bien des gens...car vous êtes des modèles de courage et d'espoir. »;
- d) Soutien instrumental (0,84 %) : « Joël, si tu es en ville et que tu n'as pas le gout d'etre seul, svp n'hesite pas a venir nous voir, nous sommes la pour toi en tout temps. ».
- Remerciement (1,90 %) : « MERCI DE NOUS FAIRE PARTAGER CE VIDÉO FAIT GRANDEMENT DU BIEN!! JE T'AIME MA TANTE XXXXXXXXXX »;
- Questions (1,90 %) : « Je suis curieuse, quel genre de signe? J'y crois vraiment...cool ! »;
- Réponses (1,05 %) : « Bien des petits signes comme genre une ambulance qui passe à 3 pouces de moi quand je sors du char!!loll »;
- Informations (1,27 %) : « Bonjour à tous, Ce petit message est simplement pour vous avertir que la croix où le tragique accident de notre très chère Sophie a eu lieu, a été déplacée plus près du fossé... ».

De par sa fonction « officielle », on aurait pu s'attendre à une dynamique d'interaction plus importante au sein du groupe Facebook. Or, l'une des particularités les plus frappantes du groupe étudié est la faible place qu'occupe cette dynamique. Il serait intéressant, en ce sens, de comparer la dynamique d'interactions des groupes Facebook dédiés à une personne décédée à celle de l'ensemble des groupes Facebook.

Sans surprise, la grande majorité des interactions observées entre usagers comprenait une forme de soutien : principalement pour soutenir émotionnellement

autrui (encouragements, acquiescement), mais aussi pour aider (conseil, soutien instrumental). Les groupes de soutien en ligne sont devenus très populaires durant les dernières années, surtout dans le domaine de la santé, notamment grâce à leur grande flexibilité (Walter et coll., 2011). Selon Walter et coll. (2011), l'un des objectifs du groupe de soutien est de fournir aux membres des ressources auxquelles ils n'ont pas accès, permettant ainsi d'augmenter leur capital social. Toutefois, dans le cas du groupe étudié, très peu d'offres de soutien instrumental ont été observées. Dans cette situation spécifique, ce groupe Facebook constitue-t-il vraiment un groupe de soutien?

D'abord, il faut rappeler que les informations offertes sur la page d'accueil du groupe prescrivent les sujets de messages à publier et prescrivent ceux à éviter. Les usagers ne sont donc pas entièrement libres de publier le contenu désiré. Une demande explicite de soutien formulée par un usager pourrait donner l'impression aux autres membres que celui-ci détourne l'attention centrée sur la défunte. D'ailleurs, dans leur étude du RSN MySpace, Brubaker et Hayes (2011) mentionnent qu'adresser une publication directement au groupe, et non au défunt, peut être considéré comme un acte déplacé. En outre, il faut souligner que les membres contributeurs au sein du groupe sont majoritairement des personnes proches de la défunte (seuls 4,7 % des contributeurs ont été identifiés comme une simple connaissance ou comme un inconnu). Nous émettons l'hypothèse que les individus moins proches de la défunte s'abstiennent, sans doute par respect, de publier au sein du groupe. Paradoxalement, ce sont généralement ces individus qui, selon les travaux de Granovetter (1973), disposeraient des ressources afin d'offrir aux amis et à la famille de la défunte un soutien instrumental. Cette intuition est soutenue par le fait que trois des quatre occurrences de soutien instrumental observées sont exprimées par un ancien voisin (voir extrait de soutien instrumental cité plus haut) et une inconnue qui a publié deux liens externes vers des sites spécialisés en deuil.

Un dernier type de contenu, moins fréquent, a été mis en évidence par l'analyse : celui des condoléances. Nous distinguons les condoléances formelles des condoléances informelles :

- Condoléances formelles (1,48 %) : « et mes plus sincères condoléances à tous ses proches, familles et amis (es) !!!! »;
- Condoléances informelles (2,11 %) : « je suis avec vous et votre famille par mes pensées... »;

Si l'importance des condoléances est de moindre importance en termes de fréquence, leur présence permet tout de même de mieux comprendre le rôle joué par les contributeurs moins proches de la défunte. Ainsi, le sous-corpus de condoléances est le seul qui ait comme destinataire principal le groupe entier ou la famille de la défunte. Dans certains cas, comme dans l'extrait ci-dessus, l'auteur du message s'adresse plus précisément aux parents de la défunte, sans toutefois utiliser la fonction commentaire, et ce, contrairement à la majorité des interactions entre usagers. Si, pour un proche ou un ami de la défunte, il semble être impoli de publier un message dirigé à l'ensemble du groupe, pour les inconnus et les simples connaissances en revanche, il semble être peu acceptable de s'adresser directement à la défunte.

L'analyse des condoléances permet une seconde observation. Les inconnus et les simples connaissances ont davantage tendance à identifier explicitement la nature de leur relation avec la défunte, comme l'illustrent les exemples suivants : « J'ai cotoyé Madame Tremblay lors d'un événement où elle a offert de son temps bénévolement pour nous aider. » et « Je suis allé à l'école avec Sophie... toute une personne cette fille!!! ». En aucun cas les amis et les membres de la famille ne prennent le temps de préciser la nature de leur relation avec la défunte. En l'occurrence, il est possible de la déduire à partir du contenu des publications, par exemple par la signature (« De ton petit papa d'amour ») ou encore par l'appellation donnée à la défunte (« salut ma belle grande cousine »). Il existe, en ce sens, une différence nette entre ces deux catégories de contributeurs : les simples connaissances et les inconnus expriment

davantage le besoin de légitimer leur présence au sein du groupe, ainsi que leur initiative de publier un message, que les personnes proches de la défunte. Cette hypothèse illustre bien la tension que peut vivre ce groupe d'utilisateurs qui souhaitent faire part de leurs condoléances aux proches de la défunte, sans toutefois s'immiscer dans la vie privée de ces derniers.

Pour conclure cette partie sur l'analyse des contributions, les résultats confirment ceux relevés dans la littérature. Ainsi, les recherches similaires ont, toutes ou en partie, constaté la présence de stratégies de remémoration, l'expression d'émotions, l'offre de condoléances, le partage d'*updates* et les demandes faites au défunt. (DeGroot, 2009; Williams, 2009; Carroll, 2010; Brubaker, 2011; Getty et coll., 2011). Globalement, la nature des contenus observés ne semble pas diverger d'un dispositif à l'autre (profils ou groupes Facebook), ou encore d'un RSN à l'autre (Facebook à MySpace).

4.3 Analyses temporelles : la vie d'un groupe Facebook

L'analyse des contributions a permis de dresser le profil des membres du groupe Facebook étudié, ainsi qu'une typologie des contenus les plus fréquemment observés. Dans cette section, nous proposons d'analyser l'évolution de ces mêmes contributions dans le temps. Nous visons d'abord à cerner la distribution des différentes formes de contributions pour dégager de possibles récurrences annuelles. Nous proposons que ces récurrences sont le résultat d'une ritualisation se traduisant par une hausse des contributions lors d'événements calendaires significatifs. Nous explorons ensuite le rôle que peut jouer le dispositif technique utilisé, en l'occurrence Facebook, sur la fréquence et sur le contenu des contributions. Notre analyse montre que des changements dans les fonctionnalités techniques de l'application de groupe Facebook semblent avoir joué un rôle déterminant dans l'évolution temporelle des formes de contribution visant le soutien entre usagers.

4.3.1 Récurrences annuelles : traces d'une ritualisation

L'analyse de tendances temporelles (voir Figure 4.1) permet d'observer que la fréquence des publications écrites sur le « Babillard » (qui représente le type de contribution le plus important au début du groupe) est en diminution constante jusqu'en juin 2011, date à laquelle elles augmentent de nouveau. L'ajout de photos est fréquent dans la période qui suit la mise sur pied du groupe, puis cesse presque complètement à partir de mars 2009. Les commentaires concernant les publications sont inexistantes jusqu'en août 2010. Ils apparaissent à partir de juin 2011. Les commentaires concernant les photos sont, quant à eux, nombreux durant les premiers mois, période coïncidant avec l'ajout des photos, et réapparaissent épisodiquement entre août 2009 et août 2011.

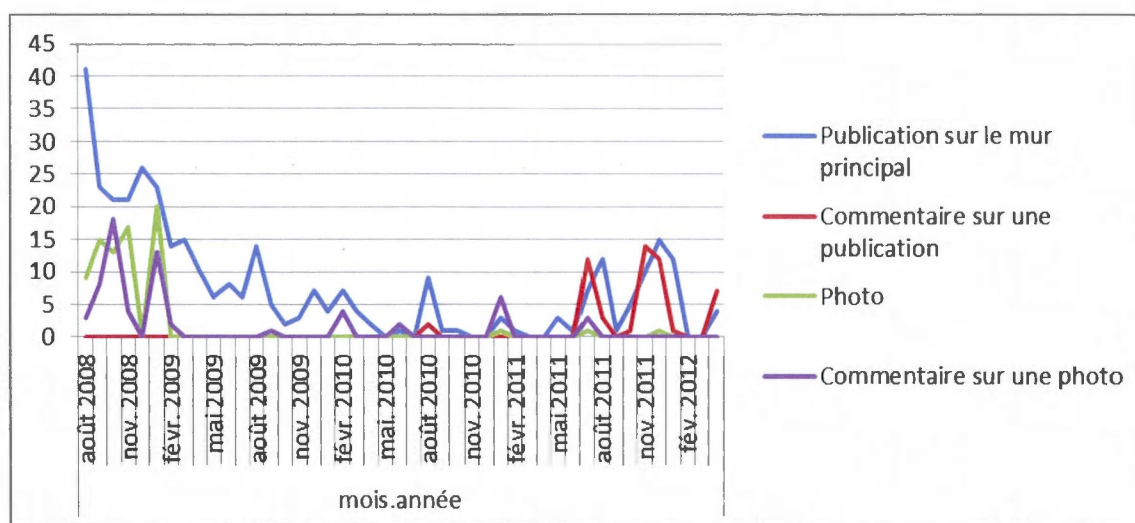


Figure 4.1 Évolution temporelle des contributions (par type).

La Figure 4.2 présente le total mensuel des contributions effectuées par les membres du groupe. Nous avons ajouté à ce tableau les contributions de type « j'aime ». Rappelons que, comme Facebook ne permet pas de connaître la date à laquelle la fonction « j'aime » est utilisée, nous avons octroyé aux « j'aime » la date de la contribution « aimée » (un « j'aime » est toujours dépendant d'une autre contribution, il ne peut exister seul). Deux pics principaux sont observables : d'août 2008 à février 2009 et de juillet 2011 à février 2012 (voire, avril 2012). Quelques pics

de moindre importance sont également observables en août 2009, en février 2010 et en août 2010.

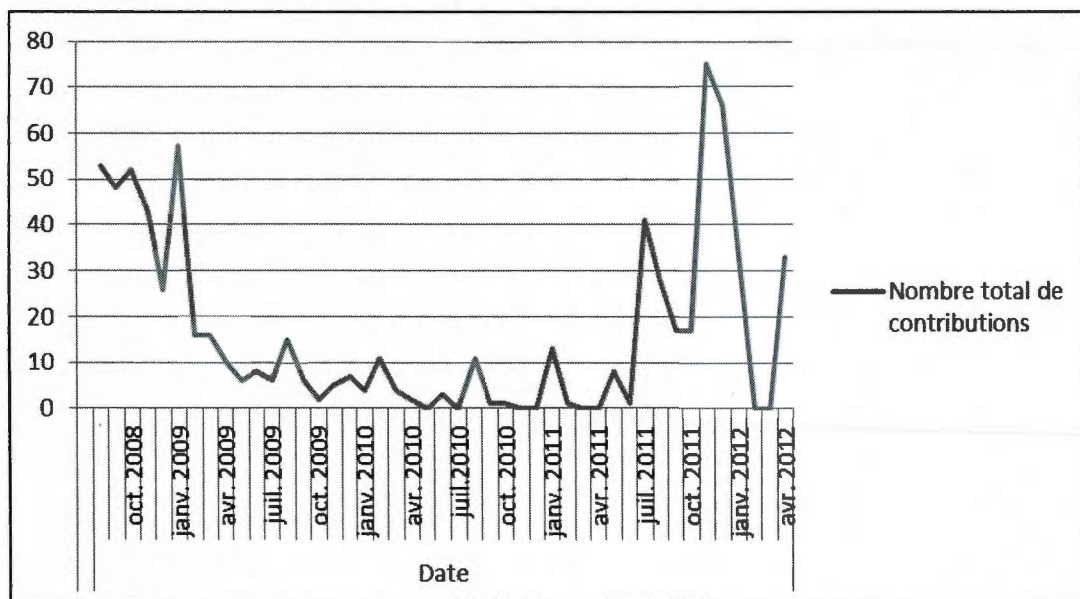


Figure 4.2 Évolution temporelle des contributions (nombre total).

L'analyse temporelle permet ainsi de constater que les membres ont tendance à publier dans des contextes précis : l'anniversaire de naissance de la défunte (en août), l'anniversaire de décès, les Fêtes (Noël et le Jour de l'an) et la Saint-Valentin. Ceci renforce l'idée de rituels annuels à caractères symbolique et nécessairement répétitif (Jorgensen-Earp et Lanzilotti, 1998; Pantti et Sumiala, 2009). En 1997, Bacqué soutenait (258) que « les rites de commémoration sont en perte de vitesse dans nos sociétés occidentales. Les individus, les familles célèbrent de moins en moins les anniversaires de décès ». Cette diminution ne semble pas frapper de la même manière les commémorations collectives qui, elles, sont toujours bien présentes (pensons, entre autres, à la minute de silence observée chaque année le 11 novembre, jour du Souvenir). La diminution des rites de commémoration au sein des familles concorde avec une vision plus individualiste et privée du deuil. Cette perception est conséquente avec la face psychologique du deuil (Hanus, 2000 : 50), où le rite est considéré comme « le vecteur d'expression du dernier contact avec la personne décédée... [qui] semble prendre aujourd'hui une importance de plus en plus grande ».

Pourtant, il ne s'agit là que d'une des faces du rite, l'autre étant bien sûr sa face sociale qui sert d'abord à « l'officialisation du deuil » (Hanus, 2000 : 167) et, ultérieurement, à la commémoration du décès par des pratiques annuellement récurrentes.

Il n'est pas surprenant que Facebook soit adopté par les endeuillés à des fins de commémoration. L'application de groupe permet une expression individuelle (ce qui ne signifie pas nécessairement confidentielle) des besoins ressentis face au deuil. Grâce à une série de fonctionnalités techniques (qui forment l'affordance du dispositif), l'application rend possible la personnalisation des contributions afin de mieux contrôler le message envoyé, de même que sa portée. Celle-ci permet également de réunir les individus liés au défunt au sein d'un même espace/temps. Les frontières du groupe apparaissent suffisamment solides pour créer un espace sacré et suffisamment poreuses pour que d'autres puissent également y participer (par exemple, de simples connaissances et des personnes inconnues de la défunte qui viennent y offrir leurs condoléances). Cette polyvalence est telle que c'est la constitution même du groupe (c'est-à-dire le type d'utilisateurs composant majoritairement le *membership*) qui définira les pratiques observées. Ainsi, ces pratiques seront différentes si le deuil public se fait à un niveau macrosocial (deuil d'une célébrité, de victimes d'attentats ou de catastrophes) ou à un niveau microsocial (décès non médiatisé, comme celui que nous étudions). C'est à ce niveau microsocial que Facebook innove et devient un nouveau support (plutôt qu'un générateur) de rites de deuil traditionnels.

Pour conclure, notons que ces résultats confirment ceux de Brubaker et Hayes (2011) qui montrent la présence de pics annuels dans l'évolution des contributions émises sur les RSN *MySpace* en situation de deuil. Ces pics, marquant l'anniversaire de décès du défunt sur le RSN *MySpace*, illustrent le phénomène de commémoration du défunt. Notre étude a cependant noté une ritualisation qui englobait non seulement

l'anniversaire de décès de la défunte, mais également d'autres événements, c'est-à-dire l'anniversaire de naissance, Noël, le Jour de l'an et la St-Valentin.

4.3.2 Rôle du dispositif dans l'usage : l'exemple du soutien

La sociologie des usages suppose une double médiation entre l'utilisateur et le dispositif technique. D'un côté, la médiation est sociale, puisque l'utilisateur puise dans des pratiques sociales préexistantes. De l'autre la médiation est technique, puisque le dispositif encadre et structure ces pratiques (Jouët, 2000). L'observation menée dans le cadre de cette étude nous montre que la médiation sociale est beaucoup plus facile à cerner que la médiation technique. Par exemple, il est facile de repérer comment l'offre de condoléances sur le groupe puise dans la pratique sociale préexistante. En revanche, comment vérifier empiriquement si le dispositif vient encadrer les pratiques de l'utilisateur, et cela, sans observations *in vivo* des usages du dispositif aux côtés de l'utilisateur et sans entrevues avec eux? En ce sens, nous avons décidé d'aborder cet enjeu en nous limitant à un contenu spécifique de publication : le soutien.

L'analyse de contenu nous a permis de constater que 11,60 % des publications écrites offraient une forme de soutien. Comme en témoigne la Figure 4.3, le soutien est particulièrement présent dans les premiers mois suivants la création du groupe (d'août 2008 à avril 2009). Nous constatons, par la suite, une augmentation à partir d'août 2010, et ce, jusqu'en avril 2012. Nous croyons que cette évolution est fortement reliée à l'augmentation du nombre de commentaires (concernant les photos et les publications écrites) publiés au sein du groupe. En effet, si les contributions de type « commentaire » ne constituent que 15,6 % (n=117) du corpus de contributions, ces dernières contiennent 50,9 % (n=28) des formes de soutien observées. Les publications sur le « Babillard », qui constituent 46,6 % du corpus (n= 349), contiennent de leur côté 41,8 % (n=23) des formes de soutien observées. Le soutien est donc davantage un contenu associé aux contributions de type « commentaire ». Aussi, et ce sans surprise, si la défunte est la destinataire de 87,4 % des publications

écrites, seuls 9,4 % des commentaires émis lui sont adressés, ceux-ci ayant généralement pour destinataire principal un autre usager (71,7 %).

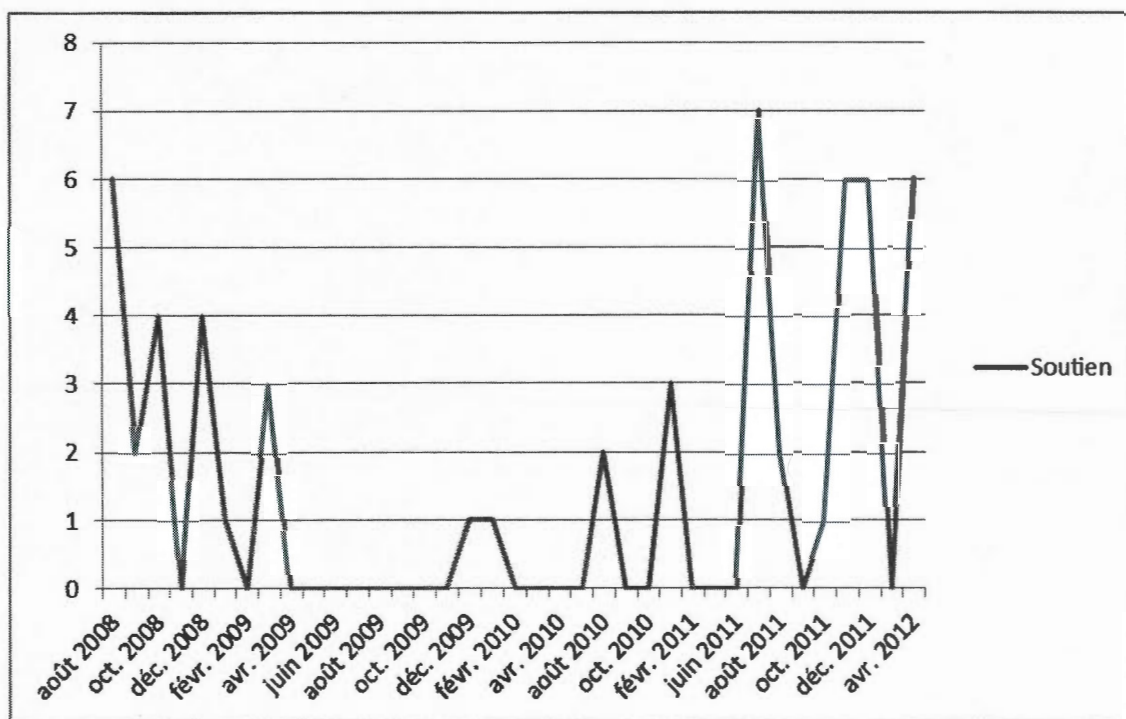


Figure 4.3 Évolution temporelle de l'expression de soutien.

Pour en revenir à l'évolution temporelle (Figure 4.3), le soutien dirigé vers la famille de la défunte dans les publications écrites et dans les commentaires sur les photos est responsable du premier pic (d'août 2008 à avril 2009). Le deuxième pic (d'août 2010 à avril 2012) est moins facilement attribuable à un type de contributions en particulier. Il faut préciser que le premier commentaire sur une publication écrite (sur le « Babillard » du groupe) n'a été émis qu'en août 2010, c'est-à-dire deux ans après la création du groupe. Nous avons voulu vérifier si la fonction commentaire était présente au sein des groupes à l'époque. Après avoir consulté une quinzaine de groupes Facebook du même type, nous avons constaté que la fonction était disponible depuis au moins 2007. Nous avons également constaté que dans la grande majorité des cas, les autres groupes suivaient la même dynamique : très peu d'interactions

(voire, aucune) entre usagers étaient observables dans les premières années du groupe.

Pourquoi, alors, le taux d'interaction entre usagers s'est-il accentué au cours de l'année 2010? Pour répondre à cette question, nous nous sommes tournés vers l'histoire de l'évolution technique de l'application de groupe Facebook. D'abord, nous avons noté que la fonction « j'aime » a été intégrée au RSN le 9 février 2009⁹. Dans notre groupe, le premier « j'aime » apparaît durant le mois de novembre 2009. L'impact d'un tel changement technique est simple : ce qui est « aimé » par un usager se retrouve directement sur le fil d'actualité de ses amis sous cette forme : « David Myles aime la publication de... ». L'ami qui prend connaissance du « j'aime » n'a qu'à cliquer sur le lien pour être redirigé vers la publication aimée. Ensuite, le 19 octobre 2009, un changement dans les fonctionnalités de Facebook fait apparaître toutes les activités ayant lieu au sein des groupes dans le fil d'actualité personnel à chacun de ses membres. Il s'agit selon nous de l'innovation la plus influente sur le taux d'interaction des groupes.

Auparavant, si le membre d'un groupe publiait un message, les autres membres du même groupe n'en étaient pas informés. À partir d'octobre 2009, tous les usagers reçoivent non seulement les notifications d'activités sur leur fil d'actualité personnel, mais voient également apparaître sur ce même fil les items publiés en temps réel¹⁰. Finalement, le RSN Facebook offrait auparavant un bouton « Partager » qui permettait justement de partager certains éléments avec ses amis Facebook. Or, le 27 février 2011, ce bouton est éliminé au profit de la touche « j'aime » qui assume, depuis, les deux fonctions¹¹. L'innovation est, dans ce cas-ci, surtout visuelle

⁹ Pearlman, Leah. 2009. « I like this ». In *Le blogue Facebook*. En ligne. <<http://blog.facebook.com/blog.php?post=53024537130>>. Consulté le 26 août 2012.

¹⁰ Pipatsrisawat, Knot. 2009. « Giving Groups a Stronger Voice ». In *Le blogue Facebook*. En ligne. <<http://blog.facebook.com/blog.php?post=156031977130>>. Consulté le 26 août 2012.

¹¹ Haighwout, Kevin. 2011. « The Evolution of Like ». In *The Freedmarketer*. En ligne. <<http://www.freedmarketer.com/2011/02/the-evolution-of-like>>. Consulté le 26 août 2012.

(Figure 4.4). Les items aimés sur Facebook paraissent dorénavant plus attrayants aux yeux des autres membres.

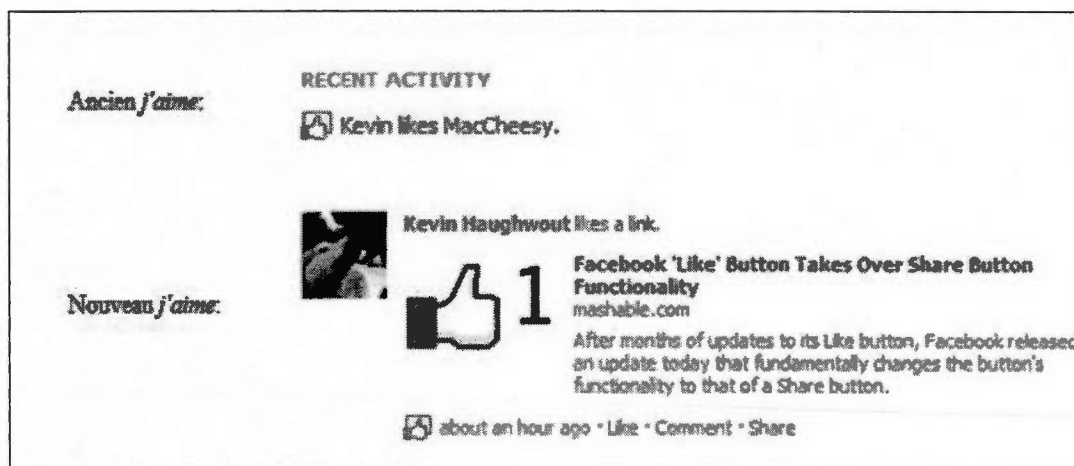


Figure 4.4 Transformation de la fonction « j'aime ».

Traiter de ces innovations techniques peut sembler trivial. Toutefois, nous pensons que ces dernières ont participé à l'accroissement de la visibilité des activités au sein du groupe et ont, du coup, contribué à augmenter le nombre d'interactions entre usagers. Cette interactivité se traduit par davantage de contributions de type « j'aime » et de type « commentaire ». Comme nous l'avons souligné précédemment, les contributions de type « commentaire » sont celles qui expriment le plus de soutien. Nous émettons ainsi la proposition suivante : en adoptant de nouvelles fonctionnalités techniques visant à augmenter l'interactivité au sein de groupes, l'application Facebook participe indirectement à l'augmentation de la fréquence des formes de soutien au sein des groupes dédiés à une personne décédée. Il s'agit là d'un exemple intéressant du rôle que peut jouer la structure technique d'un dispositif dans des pratiques communicationnelles, ici en situation de deuil. Par ailleurs, cette proposition vient nuancer la vision plutôt négative du RSN qui, sans être neutre, ne peut être uniquement appréhendé comme un cadre limitatif, voire rempli de pièges (*pitfalls*) (DeGroot, 2009; Fearon, 2012). Dans la lignée des tenants de la sociologie des usages, nous pensons plutôt que la structure du dispositif technique encadre la

pratique en permettant et en limitant certaines actions. En ce sens, nous envisageons le rôle de la structure technique du RSN, non pas comme un cadre qui dénaturerait les pratiques de deuil en ligne, mais plutôt comme un cadre qui participe à leur définition.

4.4 Formes d'usage : l'application de groupe Facebook comme dispositif plurifonctionnel

Au cours de cette étude, nous avons remarqué que les membres n'utilisaient pas tous l'application de groupe de la même manière. Cette section du chapitre sera consacrée à dégager les principales formes d'usage observables au sein du groupe. L'objectif est de comprendre comment les usagers s'approprient le dispositif technique, et cela, à partir de l'interprétation des données descriptives recueillies au cours de l'analyse de contenu. Nous présenterons quatre formes d'usage que nous avons nommées respectivement la « carte de souhaits », le « journal intime », la « prière » et la « mnémothèque ».

4.4.1 La carte de souhaits : un dispositif principalement phatique

La forme d'usage « carte de souhaits » est caractérisée par une publication émise dans un contexte calendaire précis. Deux contextes peuvent amener les usagers à utiliser le groupe Facebook comme une carte de souhaits : les jours suivant le décès et un événement calendaire. D'abord, durant les jours suivant le décès, certains membres émettent des publications destinées aux amis et à la famille de la défunte : il s'agit de la carte de condoléances. Règle générale, les membres qui adoptent cette pratique sont peu proches de la défunte. Les publications sont généralement assez courtes, composées d'une à cinq lignes : « Mes condoléances a la famille Tremblay!!! Simone xxx ». Ces usagers ne contribuent, en moyenne, qu'une seule fois au groupe. Cela concorde avec les analyses de Lippy (1993) qui soutient que la carte de condoléances est une stratégie employée pour démontrer à autrui sa présence, du moins symboliquement, dans la souffrance. Les adeptes de la carte de condoléances

savent que cette stratégie a une portée minime. Toutefois, il s'agit pour eux d'une stratégie qui réduit la tension entre deux sentiments en conflit : le désir (et le devoir) d'offrir son soutien et ses hommages et la peur de dire les mauvaises choses, de poser les mauvais gestes. En ce sens, il paraît tout à fait normal que le contenu des contributions soit particulièrement normalisé : « mes condoléances », « mes sympathies », « mes pensées sont avec vous », etc.

Le deuxième contexte dans lequel s'observe l'usage de type « carte de souhaits » concerne les événements calendaires, tels que Noël et le Jour de l'an, comme l'illustre cet extrait : « : O) Bonne année a tout ceux qui ont aimé Sophie xxxxxxxxx ». Cependant, les usagers qui utilisent le groupe pour faire parvenir leurs souhaits du temps des Fêtes ne sont pas les mêmes que ceux qui offrent leurs condoléances. Il s'agit plutôt d'individus proches de la défunte, qui s'adressent aux autres membres du groupe, où encore à la défunte elle-même. Si la longueur de ce type de messages est toujours aussi brève, la fréquence de ceux-ci est plus grande : ces usagers publient plusieurs fois par année. Famille, amis, collègues; si ces individus ne se fréquentaient pas nécessairement avant le départ de la défunte, ils partagent désormais un point en commun : la perte de la même personne. La forme d'usage « carte de souhaits » leur permet de garder leur relation active, aussi limitée soit-elle.

4.4.2 « Chère Sophie, » : le journal intime

La deuxième forme d'usage observée au sein du groupe est celle du journal intime. Précisons que celle-ci n'est adoptée que par un seul membre : le père de la défunte. Si cette forme d'usage figure parmi celles abordées dans cette section, c'est que la place occupée par le père de la défunte au sein du groupe est majeure. Ce dernier a en effet émis 17,6 % (n=132) des contributions observées au sein du groupe, dont 32,3 % (n=113) des publications sur le « Babillard ». Cet exemple d'une publication du père de la défunte est particulièrement illustratif :

Bonjour mon bebe merci de me donner du courage, car je vais mieux ce matin.on a finalise a peu pres tout ce qu'il y avait a faire pour tes affaires et toujours je me sens dans un cauchemard et me demande quand tout va se terminer. sii tu savais combien je voudrais que ce soit un mauvais reve,mais a chaque fois la realite me frappe de plein fouet.Il faut que j'accepte la realite mais c'est comme si c'etait au dessus de mes forces,mais ne t'en fais pas j'y arriverai, il pleut dans mon coeur et je ne vois toujours pas quand le soleil reviendra. Je t'aime mon bebe et avec ton depart le soleil est parti pour toujours.Je t'embrasse mon amour, rt te reparlerai plus tard

On retrouve plusieurs caractéristiques du journal intime dans cette forme d'usage. Comme nous l'avons mentionné, la fréquence de publication du père de la défunte est beaucoup plus grande que celle de tous les autres membres. Cette notion de fréquence est importante ici puisqu'elle rappelle les entrées au sein du journal qui, à travers le temps, se doivent de maintenir une certaine constance. Contrairement à la majorité des publications qui sont effectuées pour une raison particulière (que ce soit pour souligner un événement, pour demander quelque chose à la défunte, pour communiquer avec un autre membre, pour partager un événement qui fait songer à la défunte, pour transmettre ses condoléances, etc.), celles qui relèvent de cette forme d'usage semblent être une fin en soi : le processus d'écriture ne constitue donc plus un moyen (de communication).

Une autre caractéristique retrouvée dans l'extrait cité plus haut est celle du besoin d'adresse, très important dans l'écriture diariste (Deseilligny, 2008). Dans le journal intime traditionnel, on peut s'attendre à retrouver, en début de message, une adresse de type « Cher journal ». Cette stratégie est employée afin de matérialiser le destinataire auquel s'adresse le message (Deseilligny, 2008). Ici, le destinataire n'aura pas accès aux écrits, qu'il s'agisse du journal lui-même ou de la défunte (le journal ne peut lire les textes qui le composent et la défunte ne peut accéder à Facebook de l'au-delà). Ce besoin d'adresse est d'ailleurs jumelé à la structure même du texte formé de séquences d'ouverture et de fermeture (Deseilligny, 2008). Ainsi, la forte majorité des publications émises par le père de la défunte commencent par une

formule d'entrée, comme « Bonjour mon bébé » et se termine par une formule de sortie de type « Je t'embrasse mon amour, et te reparlerai plus tard ».

Jusqu'à présent et compte tenu des caractéristiques observées, il apparaît difficile de faire la distinction entre la structure du journal intime et celle de la lettre. Deseilligny (2008 : 52) stipule à cet effet que « la lettre définit une relation intersubjective duelle alors que le journal est le lieu d'une énonciation subjective, unique et réflexive ». Le destinataire de la lettre existe et sa rédaction est menée en sachant qu'elle sera lue par ce dernier. Si le destinataire du journal existe, c'est d'abord dû à un effort de symbolisation de la part de l'auteur. On retrouve bien cette notion « d'énonciation subjective » (contrairement à l'énonciation intersubjective de la lettre) et « réflexive » du journal dans l'extrait présenté, et plus précisément dans ce passage : « Il faut que j'accepte la realite mais c'est comme si c'etait au dessus de mes forces,mais ne t'en fais pas j'y arriverai, il pleut dans mon coeur et je ne vois toujours pas quand le soleil reviendra ». Il apparaît évident que le père de la défunte, tout en s'adressant formellement à sa fille, s'adresse en réalité à lui-même. Cette réflexivité pourrait comporter un effet thérapeutique pour l'endeuillé. D'ailleurs, nombreux sont les exemples de journal intime de deuil, comme celui que Roland Barthes (2009) a tenu à la suite du décès de sa mère de 1977 à 1979, ou encore celui que Marie Curie (1996) a tenu suite à la suite du décès de son mari, Pierre, de 1906 à 1907. D'autres caractéristiques propres à l'écriture diariste sont également observables dans les publications du père, par exemple la rédaction à la première personne du singulier (au *je*) et l'importance de narrer les événements présents, se tenant dans l'*ici et maintenant* (Deseilligny, 2008). Ces caractéristiques sont typiques de l'écriture que l'on retrouve sur Facebook qui, de par sa structure technique, peut s'apparenter à une tribune idéale pour y tenir son journal.

Le dispositif aide d'ailleurs la transposition de l'écriture diariste dans le Web de deux façons. D'abord, il identifie chacune des publications émises grâce au nom de l'utilisateur qui en est l'auteur. L'identification de l'énonciateur est clé au sein de

l'écriture diariste (Deseilligny, 2008). Dans Facebook, le rôle du nom est double : il permet l'identification de l'auteur du message et donne accès à son profil grâce à sa nature d'hyperlien. Ici, la présence du nom sert également de signature du texte. Ainsi, si les usagers ne signent pas tous leurs publications (certains le font quand même), c'est sans doute pour éviter les redondances, puisque le dispositif s'en occupe déjà. Ensuite, l'écriture diariste est normalement ponctuée par une datation constante (Deseilligny, 2008). L'application se charge également de cet aspect structurel en inscrivant automatiquement la date et l'heure de chaque publication. L'écriture diariste observable au sein du groupe constitue un exemple intéressant de la transposition vers le virtuel d'une pratique épistolaire dont les caractéristiques se greffent particulièrement bien à la structure technique du dispositif technique. Pour reprendre Deseilligny (2008 : 529), on observe « la permanence du geste par-delà les spécificités du support médiatique ».

Pour conclure, l'usage de l'application de groupe Facebook en tant que journal intime se caractérise par : 1) des publications significativement plus longues (composées de 8 à 11 lignes en moyenne); 2) une écriture plus personnelle et plus détaillée. La forte présence de mises à jour (*updates*) portant sur des événements ayant récemment eu lieu exige cet espace, puisqu'elles nécessitent davantage de mots. Après tout, elles ne sont pas « conventionnalisées ». Qui plus est, un journal qualifié d'*intime* se doit de contenir des données personnelles de l'auteur qui, dans ce processus de dévoilement, devient plus vulnérable. Cette vulnérabilité inhérente au journal intime est d'ailleurs ce qui rend son existence confidentielle. Les journaux intimes ne sont-ils pas, pour la plupart (ou du moins dans l'imaginaire collectif) fermés à clé? La dimension publique octroyée par Facebook à cette pratique épistolaire paraît, en ce sens, paradoxale, voire dangereuse. En effet, si la mise en récit constitue une stratégie souvent employée auprès des endeuillés à des fins thérapeutiques (Bosticco, 2005), cette dernière s'effectue traditionnellement en privé. Les ramifications liées au fait d'avoir accès aux pensées les plus intimes d'un

individu tourmenté par le décès de sa fille nous amènent à nous poser cette question qui, depuis quelques années, est sur toutes les lèvres : que peut-on révéler et ne pas révéler sur Facebook? Dans une autre logique, cet usage constitue une particularité fascinante de Facebook : un individu, par l'entremise d'un journal dédié à sa fille, s'adresse à lui-même, devant public, et ce, de manière consciente. Facebook permettrait ainsi à la fois une communication interpersonnelle de masse dans son usage le plus courant, mais également une communication « intrapersonnelle » de masse. Si nous ne formulons que cette réflexion ici, il serait intéressant d'interroger les usagers à cet effet afin de mieux saisir la signification de telles pratiques.

4.4.3 La prière : d'une forme mentale privée à une forme discursive publique

La forme d'usage qu'est le journal intime ne constitue pas le seul exemple de communication « intrapersonnelle » de masse observé dans notre analyse. Par « communication "intrapersonnelle" de masse », nous voulons désigner les interactions qu'un individu a avec lui-même, qui sont volontairement médiatisées et accessibles à un nombre significatif de personnes. Un autre exemple est celui de la prière, définie par Janssen et coll. (2000) comme un processus ritualisé dont le but est l'adaptation à une situation (*coping*). Comme tout rituel, la prière est issue d'un processus spatio-temporel tripartite : 1) l'isolement dans un lieu sacré; 2) la performance d'une activité spécifique; et 3) la sortie (trad. Janssen et coll., 2000 : 32). Dans leur étude portant sur les pratiques religieuses des jeunes néerlandais, les chercheurs ont observé l'importance du lieu, du temps et de la méthode dans la prière.

Traditionnellement, le principal lieu de culte public chrétien au sein duquel se pratique la prière est l'église. D'autres lieux peuvent être occupés à des fins de recueillement, qu'ils soient publics (comme le cimetière ou d'autres lieux de commémoration) ou privés (comme la chambre à coucher pour la prière qui précède le coucher et celle qui suit le lever). Ainsi, pour reprendre cette structure tripartite, la personne : 1) se recueille dans un lieu public (comme une église) ou privé (la chambre à coucher); 2) prie en suivant les prescriptions méthodologiques religieuses

(fermer les yeux, croiser les doigts, s'agenouiller, etc.); et 3) cesse la prière, rupture nécessaire afin de vaquer à ses activités quotidiennes. Pour Janssen et coll. (2000), la prière s'est greffée au quotidien des pratiquants de manière à structurer, ponctuer la journée.

Ces observations nous amènent à nous poser cette question : peut-on prier sur Facebook? D'abord, la première distinction à faire entre la prière traditionnelle et celle potentiellement observable sur Facebook se situe au niveau de la méthode : la prière n'est plus verbale (ou mentale), mais écrite. Il est donc possible d'avoir accès à la prière d'autrui, d'où le parallèle précédent avec la notion de communication « intrapersonnelle ». Il est de notre avis qu'il s'agit en fait d'une fausse distinction. Si la prière en ligne est en effet médiatisée par écrit, ceci la différencie de la prière traditionnelle, certes, en termes de médium utilisé, mais pas en termes de nature. Le contenu de la prière en ligne doit, tout comme celui de la prière traditionnelle, être précédemment formé dans l'esprit de l'énonciateur. Le fait d'énoncer la prière dans sa tête, à voix haute ou encore par écrit ne change pas la nature de la prière même. Le déroulement demeure le même, même si la méthode, elle, se transforme. Les doigts se décroisent, les yeux s'ouvrent et les genoux se déplient.

Avec l'usage d'Internet, les frontières spatio-temporelles ne sont pas aussi clairement délimitées. Chacun est libre de se connecter quand bon lui semble. Ce constat rejoint les observations de Janssen et coll. (2000) concernant l'individualisation des pratiques liées à la prière chez les jeunes. Dans le cas qui nous intéresse, les frontières symboliques, elles, sont toujours présentes, préservées par la structure de l'application de groupe qui offre le territoire isolé nécessaire au recueillement. Cet isolement est marqué par la distinction claire entre le groupe mis sur pied par les proches et les autres groupes, pages et profils sur Facebook. Ainsi, l'utilisateur : 1) se connecte à Facebook et accède au groupe; 2) formule et publie sa prière; et 3) quitte le groupe et se déconnecte de Facebook (ou vaque à ses autres

occupations sur le RSN). Comme le processus spatio-temporel tripartite tient toujours, nous croyons que la prière sur Facebook est bel et bien possible.

Une seconde objection pourrait être émise : une prière est traditionnellement dirigée vers une entité divine plutôt que vers une personne. Or, les prières observées au sein du groupe sont toutes, et sans exception, dirigées vers la défunte. Toutefois, le destinataire de la prière n'est pas automatiquement Dieu (du moins, plus aujourd'hui), mais peut en effet être soi-même. Nous y reviendrons un peu plus loin. Ensuite, Janssen et coll. (2010) ont établi que la nouvelle génération de chrétiens ne se représente plus Dieu comme dans le passé. L'image du sage à la barbe blanche est dépassée. Cette représentation a laissé place à ce que les chercheurs, à l'instar de Durkheim, nomment *mana*, c'est-à-dire un « amalgame indéterminé de vagues pouvoirs impersonnels » (trad. in Janssen et coll., 2010 : 32). Le terme *mana* désignerait en quelque sorte un ensemble de processus magiques, inexpliqués et inexplicables, mais bien réels. Cette vision du monde spirituel pourrait expliquer, du moins en partie, pourquoi les prières observées en ligne sont destinées non pas à Dieu, mais à la défunte qui adopte, en quelque sorte, le rôle de dépositaire du *mana*.

Janssen et coll. (2010) identifient quatre types de prière contemporaine : la prière d'imploration (*petitionary prayer*), la prière religieuse (*religious prayer*), la prière méditative (*meditative prayer*) et la prière psychologique (*invidual* ou *psychological prayer*). Nous retrouvons trois types de prière au sein du groupe. À cet effet, l'utilisation de la typologie de prières (Janssen et coll., 2010) est faite dans une perspective non pas diagnostique, mais métaphorique : la publication est considérée « comme » une prière afin de faire émerger un sens à la pratique. Ceci étant dit, prenons les exemples suivants :

Exemple 1 (prière d'imploration) : Salut ma belle Sophie! Je t'en supplie aide-nous à nous ramener ma petite Élisabeth d'amour. Tout comme toi elle aime beaucoup les gens, elle a le sens du partage inné en elle. C'est un vrai p'tit ange!!!! Je t'en pris, convint la de revenir parmi nous afin que nous puissions la serrer dans nos bras. Je sais que tu es près d'elle en se moment et je t'en

remercie!!!!!! Merci ma belle cousine de veiller sur mon p'tit ange adoré!! à bientôt xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Exemple 2 (prière psychologique) : Allo Sophie! Je suis passé juste te dire un petit bonjour, je m'ennuie de toi là ma cocotte!! J'aurais tellement plein de petites choses à te raconter :) Mais je sais que t'es là avec moi. Et aide-moi un peu là, c'est ma fin de session, je manque d'énergie. J't'embrasse fort, tu me manque xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Exemple 3 (prière religieuse) : Bonne fête Sophie!!! J'ai pensé à toi toute la journée!! Tu me manques, veille sur ta famille!! J't'embrasse fort, gros calin! Merci pour tout!! Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Chacun de ces types de prière vise un objectif précis. D'abord, la prière d'imploration (exemple 1) mise sur l'effet escompté (Janssen et coll., 2000). L'énonciateur vise ainsi un changement concret, par exemple la résolution d'un problème personnel ou social. Dans la prière d'imploration, Dieu occupe un rôle actif (celui de changer la situation) et l'énonciateur occupe un rôle passif (celui d'attendre le changement demandé). Dans l'exemple 1, un membre du groupe Facebook demande à la défunte de lui venir en aide. Sa propre fillette, malade, se trouve dans une condition critique. L'usage de ce type de prière dénote chez l'utilisateur un lieu de contrôle primaire : afin de mieux affronter la situation, elle supplie sa cousine de l'aider. C'est cet effet (ici, la guérison de la fillette) qui guide la prière d'imploration. L'auteure de cette publication croit-elle sincèrement que sa cousine puisse lui venir en aide? Il est difficile d'en juger. Il existe, dans la prière d'imploration, une dimension magique. Selon Janssen et coll. (2000), la majorité des jeunes croyants utilisent la prière d'imploration sous sa forme ritualisée et automatique (le « Notre Père », par exemple) en sachant que Dieu et/ou son représentant ne peuvent pas réellement intervenir dans les situations de la vie quotidienne. Ces derniers utilisent plutôt la prière d'imploration pour s'octroyer la force nécessaire leur permettant de passer à travers les événements.

Cette stratégie est semblable à celle liée à la prière psychologique. L'objectif premier de la prière psychologique est de répondre à un besoin. Contrairement à la prière d'imploration, ce type de prière octroie un rôle actif à l'énonciateur et un rôle

passif à Dieu (Janssen et coll., 2000). Ici, le lieu de contrôle de la personne est secondaire : plutôt que de tenter de changer les événements non souhaitables, cette dernière désire trouver la force afin de s'y adapter. Dans l'exemple 2, la cousine de la défunte écrit : « Et aide-moi un peu là, c'est ma fin de session, je manque d'énergie... ». Comme le mentionnent Janssen et coll. (trad. libre, 2000 : 38), la prière psychologique est utilisée dans le but de favoriser « plus de confiance en soi, plus de force, plus de persévérance ». L'auteure de la publication sait que l'énergie nécessaire afin de passer ses examens (le besoin) est en réalité en elle. La prière psychologique est ainsi utilisée comme mécanisme d'adaptation à une situation désagréable, mécanisme qui sert à mobiliser chez l'énonciateur les ressources nécessaires afin de surmonter son épreuve, et non pas, comme c'est le cas avec la prière d'imploration, pour l'éradiquer.

Le troisième et dernier type de prière observé dans le cadre de notre analyse est la prière religieuse. Pour Janssen et coll. (2000), la prière religieuse constitue un mécanisme d'adaptation visant un lieu de contrôle secondaire : on se soumet à la puissance de Dieu et on accepte d'affronter, avec son aide, les événements difficiles. Cependant, la composante principale de la prière religieuse est la direction (Janssen et coll., 2000). Le terme « direction » désigne ici l'existence du destinataire, c'est-à-dire Dieu ou son représentant. Ce type de prière a comme objectif de souligner cette existence et constitue pour l'énonciateur une opportunité de réaffirmer sa foi. La prière religieuse possède une fonction phatique importante : on mise sur l'activation et le maintien de la relation avec Dieu ou son représentant. Dieu et l'énonciateur y jouent donc un rôle actif. Fortement ritualisée, cette forme de prière est traditionnellement pratiquée en public (Janssen et coll., 2000). L'exemple 3 illustre bien cette ritualisation lorsque le membre écrit « veille sur ta famille ». Si le besoin (de protection) est présent, il n'est pas aussi central que dans les exemples 1 et 2. La majorité des prières observées dans le cadre de cette étude sont de type religieux. La présence de locutions comme « veille sur moi » ou « protège-nous » est très

fréquente. Ces dernières sont habituellement placées en fin de paragraphe et n'ont pas nécessairement de lien avec le reste du contenu de la publication. De plus, ces locutions répétitives sont identiques d'une publication à l'autre, indiquant un processus rédactionnel normalisé.

Nous avons observé que ce type de prière pouvait également prendre une forme plus passive : « je sais que vous nous protéger très bien » ou encore « continue de veiller sur nous ». L'auteur tient pour acquis que la défunte exaucera son vœu, ou qu'elle l'a déjà exaucé. La demande, quant à elle, demeure plutôt abstraite. À travers la prière religieuse, la relation entre les deux parties se résume donc à ceci : « je sais que tu es là, et je sais que tu sais que j'ai besoin de toi ». Ces locutions, ajoutées automatiquement à la fin des publications, consistent, en quelque sorte, en un rappel plus ou moins conscient du partenariat établi entre l'énonciateur et Dieu et/ou son représentant. On se rappelle son existence et sa toute-puissance pour mieux faire face au futur incertain.

Pour conclure, nous n'avons pas observé de prière méditative, le quatrième type de prière évoqué par Janssen et coll. (2010), dans le corpus. La prière méditative constitue la forme la plus passive des prières. Centrée sur l'action, elle ne possède d'autre but que son processus réflexif. Celle-ci ne s'adresse à aucun destinataire spécifique et ne porte aucun objectif autre que la connaissance de soi dans une visée émancipatrice, de croissance. N'ayant pas comme destinataire Dieu ou un représentant, il semble normal de constater que ce type de prière est absent du groupe Facebook dédié à la défunte. Qui plus est, la prière méditative semble difficilement transposable à Facebook, puisque l'usage du dispositif nécessite certaines actions (rédaction de message, publications de photos ou de vidéos, etc.) qui entreraient en contradiction avec la concentration nécessaire à la méditation.

4.4.4 La mnémothèque : Facebook comme dispositif mnémotechnique

Jusqu'à présent, nous avons présenté des formes d'usage qui nécessitaient une participation active de la part des membres du groupe Facebook, qu'il s'agisse de la carte de condoléances, du journal intime ou de la prière. Cependant, notre analyse montre que près de la moitié (48,3 %) des membres du groupe ne contribuent pas explicitement au groupe. Nous proposons ainsi une quatrième forme d'usage du groupe Facebook : la mnémothèque.

Un rapide coup d'œil sur le Web nous permet de repérer de nombreux sites Web permettant d'héberger une mnémothèque virtuelle. La mnémothèque vise la computation post-mortem des données de personnelles d'un individu décédé afin d'en garder le souvenir :

L'objectif de la mnémothèque est de rassembler en un lieu, les principaux documents et éléments de mémoire laissés par une personne défunte, de façon à les rendre accessibles à tous les membres de sa famille et amis à travers le monde.¹²

D'abord, l'usage repose sur les contributions émises par l'ensemble des usagers, puis sur leur consultation par les autres membres. Deux types de contributions peuvent être distingués : les contributions « volontairement mnémotechniques » et les contributions « involontairement mnémotechniques ». Les contributions « volontairement mnémotechniques » réfèrent à l'ensemble des contributions émises dans le but précis de sauvegarder les « traces » de la défunte. Il s'agit en majorité de photos (n=77) et de vidéos ajoutées au groupe (n=4). Les photos ont été partagées par des membres proches de la défunte : la mère, le conjoint, le père et la meilleure amie. Fait intéressant : si les parents et la meilleure amie de la défunte contribuent fréquemment sous forme écrite, la contribution du conjoint se limite principalement au partage de photos.

¹² « Mnémothèque (vidéo funéraire) ». 2006. In *Exalis - AllMyBlog*. En ligne. <<http://exalis.allmyblog.com/8-mnemotheque-video-funeraire.html>>. Consulté le 26 août 2012.

Dans ce corpus photographique, 42 photos (54,5 %) mettent en scène la défunte, accompagnée ou non, dans divers contextes : voyages, anniversaires, photos scolaires, bal de finissant, etc.; 20 photos (26,0 %) mettent en scène les proches de la défunte dans ces mêmes contextes, mais sans cette dernière; 8 photos (10,4 %) présentent explicitement les proches (amis, membres de la famille et animaux) de la défunte (par exemple : « voici la cousine de Sophie »); 4 photos (5,19 %) présentent les réalisations de la défunte (diplôme, certificat, etc.); 2 photos (2,60 %), prises à la suite du décès, représentent le tatouage de deux membres faits à la mémoire de la jeune femme (un troisième membre a par ailleurs partagé le désir de s'en procurer un à son tour); 1 photo montre un champ de marguerites.

Outre la photo montrant des marguerites, dont la fonction se rapprocherait peut-être davantage de l'offrande, ce sous-corpus photographique est le résultat d'un processus de remémoration. Nous croyons que ce processus s'effectue en deux phases : la mise en mémoire d'expériences partagées, puis la sélection et le partage de certains d'entre eux. Sélection, puisqu'il n'est pas permis de présenter n'importe quel genre de photo. La photo doit non seulement présenter la défunte sous un bon jour (d'ailleurs, 19 photos (45,2 %) où apparaissent la défunte sont commentées d'un compliment), mais aussi concorder avec la représentation que les endeuillés ont de cette dernière. D'un côté, la remémoration se fait chez le contributeur lorsqu'il sélectionne les photos liées à la défunte pour les publier. De l'autre, elle s'effectue chez les usagers lorsqu'ils naviguent à travers l'album et, prenant contact avec ses éléments mnémotechniques, se souviennent.

Le sous-corpus de contributions « involontairement mnémotechniques » est quant à lui composé des publications écrites qui, contrairement aux vidéos et aux photos, n'ont pas l'objectif spécifique d'agréger les traces de la défunte. On y retrouve les publications de type « remémoratif » présentées plus haut : les expériences partagées, les caractéristiques, les réalisations et les représentations. Il faut garder en tête que ces publications sont, dans la majorité des cas, destinées à la

défunte elle-même, contrairement aux photos et aux vidéos qui sont destinées aux membres. Ces dernières participent donc involontairement à la constitution de la mnémothèque. Qui plus est, Facebook étant un dispositif technique visant l'interaction, il permet également aux membres de retrouver leurs souvenirs grâce à sa fonction « commentaire ». Par exemple, les amies de la défunte discutent du bal de finissants :

Amie 1 : Heille, je suis entre vous deux, en noir lol! Maudit qu'on était belles!

Amie 1 : On avait pris un coup dans la limo lol

Amie 2 : un coup? eh de quoi tu parle...je me rapelle pas..ahahah...et oui avant, pendant et après le bal...ce fût toute une célébration!! Et t'as raison...maudit qu'on était belles!! de vrai sexy lady...

Amie 1 : La robe de Sophie était débile!

Amie 2 : Oui elle était vraiment belle...et je me rapelle qu'elle avait été compliqué à faire. Si je me souviens bien, c'est 2 modèles de robes différents mis ensemble pour n'en faire qu'une seule...Sophie voulait absolument l'effet "chandail bedaine" dans le dos!! lol! :)

Il est évident que la photo publiée au sein du groupe, dépeignant les quatre amies lors de la cérémonie, participe au processus de remémoration des deux membres. Cette conversation peut à son tour faire surgir des souvenirs auprès de lecteurs invisibles (d'autres amis présents à ladite soirée, les parents de la défunte, les autres membres de la famille, etc.), faisant de celle-ci une contribution « involontairement mnémotechnique », sans qu'il ne s'agisse de l'objectif conscient de cette conversation. Il en va de même pour toutes les publications sur le « Babillard » de type « remémoratif », dans la mesure où Facebook héberge et conserve toutes les contributions émises. Cette proposition tient cependant pour acquise l'existence d'un lectorat silencieux qui parcourrait le contenu du groupe, sans toutefois y contribuer. Ce lectorat viendrait ainsi compléter l'usage du groupe comme mnémothèque : certains membres contribuent (et, donc, se remémorent) et d'autres (re) prennent connaissance du contenu (et, se remémorent... si le contenu a un sens pour eux).

Naturellement, étant donné les limites méthodologiques de l'approche choisie, le côté invisible de cet usage tient de la proposition et non du constat. Il est impossible de savoir si le lectorat silencieux existe, puisque Facebook n'affiche pas le nombre de consultations des groupes (à noter que cette fonctionnalité est apparue peu après l'analyse effectuée dans le cadre de cette étude). Certains indices nous ont conduits à formuler cette proposition. D'abord, nous savons que près de la moitié (48,3 %) des membres n'ont jamais contribué au groupe. Sans pouvoir toutefois le confirmer, il a fort à parier qu'au moins une partie de ceux-ci consulte le groupe sans y participer. S'ajoute à ce nombre le lectorat constitué de contributeurs. Nous savons par exemple que 18 membres du groupe ont utilisé au moins une fois la fonction « j'aime » sans avoir émis de contribution. Ces derniers consultent donc le contenu du groupe et y laissent une trace. Les contributeurs actifs peuvent également faire partie de ce lectorat silencieux, comme en témoigne cet extrait : « Bonjour Sophie, Je lis les cris de douleur de ton petit papa d'amour, je ne peux m'empêcher de ressentir sa peine... ». Finalement, nous savons également que certaines photos publiées avant l'apparition de la fonction « j'aime » ont été « aimées ». Ceci signifie que certains membres sont allés voir ces photos plusieurs mois après leur publication.

Il n'est pas surprenant de constater que les contributions au contenu remémoratif (photos, vidéos et publications écrites) sont concentrées dans la première année suivant le décès. Par la suite, celles-ci sont quasi inexistantes. Les membres du groupe vont-ils lire les textes et revoir les photos précédemment publiés ? C'est ce que nous indiquent certaines photos qui sont commentées plusieurs mois, voire plusieurs années après leur publication. C'est également ce que croit Barrau (1992 : 187) qui voit en la mnémothèque « une nécropole de demain [qui] ne sera plus faite de corps mais d'images, d'images parlantes ». Elle soutient que ce ne sera plus les endeuillés qui parleront au défunt (comme au cimetière par exemple), mais plutôt le défunt qui parlera aux endeuillés. Les résultats de notre étude nous amènent à penser l'inverse : malgré les possibilités techniques diverses, le besoin de parler à la défunte est

omniprésent chez les membres du groupe et beaucoup plus présent, même, que le besoin de se parler entre eux.

La mnémothèque sert en effet à rassembler et à accumuler les données portant sur la défunte. Comme l'indique Barrau (1992 : 187), elle vise « la conservation de la trace, de la mémoire plutôt que celle du corps ou des restes physiques ». Pourtant, cette conservation nous paraît plutôt involontaire, voire résiduelle. Elle semble en fait constituer le résidu de la volonté des endeuillés de sculpter un corps matériel à partir de « restes », et ce, dans le but de créer un interlocuteur symbolique utile pour répondre à leur besoin de converser. Conserver, donc, mais pour mieux converser. La notion de diagramme squelette (George, 2009) en tant que réduction de l'être en quelques symboles et mots fortement significatifs prend encore ici toute son importance. Cette réduction vise une représentation conforme à l'idée que l'on se fait du défunt afin de soutenir momentanément son existence et, ainsi, faciliter l'articulation des mots que l'on veut dire, que l'on aurait voulu dire.

Pour conclure, considérer le groupe Facebook en tant que mnémothèque comporte le danger de percevoir l'usage comme statique, c'est-à-dire en tant que « chose ». Pourtant, la mnémothèque est avant tout intéressante dans son processus de mise en place. Quelle est la place des morts ? Pour Baudry, le décès d'un proche ne constitue pas une information que l'on capte instantanément, puisqu'il « faut du temps pour savoir que l'autre est mort, et du temps aussi pour savoir qui est mort » (Baudry, 2001 : 37). Le temps permet d'oublier, c'est-à-dire de manipuler et d'espacer la trace (Baudry, 2001). Nous sommes loin, donc, de cette notion d'accumulation associée, à tort ou à raison, au concept de mnémothèque. Chaque visite du groupe aide (sans jamais créer) la mise en place d'un rapport entre l'endeuillé (contributeur ou non) et la défunte et permet cette manipulation, cet espacement. Cette perception des stratégies répond aux auteurs (Brubaker, 2011; Getty et coll., 2011) qui voient en l'usage de Facebook un paradoxe : d'un côté, on veut « laisser partir » le défunt, mais de l'autre, on maintient la relation active.

Pourtant, ces deux phénomènes ne sont pas contradictoires, mais au contraire, comme nous l'avons mentionné, complémentaires : ils forment les deux pôles d'une même stratégie (Baudry, 1998). Ce rapport travaille la place du mort : « que le décédé ne soit plus là n'empêche qu'il est encore là, et c'est cet entre-deux que la ritualité doit travailler » (Baudry, 2001 : 34). C'est cet « entre-deux » (entre le réel et le virtuel, entre la vie et la mort) qu'offre le groupe Facebook, « entre-deux » concret qui, sans être prévu à cet effet, octroie à la défunte un statut « d'inabsente » (Baudry, 2001).

CONCLUSION

Pour conclure, nous proposons d'abord de revoir les principaux éléments abordés dans le cadre de cette étude ainsi que ses principales conclusions. Ensuite, nous soulignerons les limites inhérentes à la recherche ainsi que les défis soulevés. Finalement, nous offrirons quelques pistes de réflexion dans le but d'orienter de futures recherches.

La présence de la mort sur Facebook, quoiqu'intéressante, ne pourrait être qualifiée de surprenante. Avec une percée aussi fulgurante en Occident, le RSN, avec ses centaines de millions d'utilisateurs, ne pourrait faire autrement que d'accumuler, avec les années qui passent, les profils de membres décédés. Qui plus est, avec l'adoption récente d'une nouvelle structure, celle du « Timeline », Facebook offre à ses membres « un nouveau type de profil, plus proche d'une biographie »¹³. Qui dit biographie dit éventuellement, et nécessairement, décès. Récemment, donc, l'équipe de Facebook a mis sur pied une nouvelle façon de commémorer les morts. Afin de répondre à la demande croissante de proches qui souhaitaient s'approprier le contrôle du profil personnel de leur disparu, l'équipe de Facebook a rendu possible la transformation de ces profils en « page commémorative » dont l'accès est réservé aux amis du défunt¹⁴.

¹³ « Votre journal ». 2012. In *Facebook*. <<http://www.facebook.com/about/timeline>>. Consulté le 26 août 2012.

¹⁴ Kelly, Max. 2009. « Memories of Friends Departed Endure on Facebook ». In *Le blogue Facebook*. En ligne. <<http://www.facebook.com/blog/blog.php?post=163091042130>>. Consulté le 26 août 2012.

Cette étude ne portait pas sur ce genre de page. Nous avons plutôt choisi d'étudier un groupe Facebook (pouvant techniquement servir à discuter d'une panoplie de sujets), mais qui était spécifiquement dédié au décès d'une jeune femme québécoise. Afin de mener notre étude, nous avons opté pour la dimension plus sociale et interactionnelle du deuil. Nous nous sommes donc attardés à étudier le deuil à travers l'une de ses dimensions sociales, c'est-à-dire à travers son expression. Certes, la dimension individuelle et psychologique du deuil est également présente, particulièrement dans l'analyse de l'expression d'émotions « négatives » et « positives » face à la perte. En ce sens, il est difficile, voire impossible d'appréhender le deuil en omettant cette dernière dimension, même dans une visée interactionnelle. Le deuil s'inscrit en tant que cadre régissant les interactions, comme l'ont démontré les résultats de notre étude, et ce, même au sein de RSN comme Facebook. Facebook est particulièrement approprié pour mener des activités liées au deuil, puisqu'il permet à la fois d'entrer en interaction avec autrui (face sociale du rite de deuil) et d'exprimer ses émotions (face individuelle du deuil). Qui plus est, par une série de modalités techniques, Facebook permet de (re)construire une identité dans un monde certes virtuel, mais bien réel. Toutefois, si la majorité des études se sont intéressées à la construction de sa propre identité virtuelle, cette recherche s'est plutôt penchée sur la construction identitaire d'une seconde personne : celle du défunt.

Pour mener à bien cette étude, nous avons mobilisé les outils théoriques de deux approches complémentaires. D'abord, la sociologie des usages s'intéresse avant tout à la médiation qui prend place entre l'utilisateur et le dispositif technique, médiation aux dimensions sociale et technique (Jouët, 2000). Elle rappelle que si le dispositif peut cadrer les pratiques par une série d'affordance, celles-ci sont également ancrées dans le corps social par la transposition de survivances culturelles. L'ordre de l'interaction, tel que proposé par Goffman (1967), vise la compréhension des cadres normatifs qui régissent les activités de la vie quotidienne à travers l'étude des interactions entre individus. C'est par la dimension de déférence (1956) que les acteurs indiquent

implicitement qu'ils ont compris et respectent les règles qui structurent les contextes variés dans lesquels s'effectuent les interactions.

Cette étude visait à cerner comment, à la suite du décès soudain d'un proche, les usagers de Facebook utilisent l'application de groupe et dans quelle mesure le dispositif technique participe à la structuration des interactions en ligne. Nous avons établi cinq objectifs de recherche : 1) établir une typologie des publications apparaissant dans le groupe Facebook; 2) dresser le profil de ses membres; 3) analyser l'évolution temporelle du groupe; 4) illustrer le rôle joué par le dispositif technique dans les contributions; et 5) dégager les formes d'usages individuels. Pour ce faire, nous avons opté pour une approche méthodologique inspirée de l'ethnographie en ligne. Nous avons emprunté des méthodes d'observation, ainsi qu'une analyse de contenu d'un groupe Facebook dédié à un défunt sélectionné en fonction d'une série de critères prédéfinis.

Les résultats de cette recherche montrent que le contenu des publications écrites au sein du groupe est fortement marqué par les normes régissant l'expression du deuil. Les contenus les plus fréquemment observés sont, en ordre décroissant d'importance : 1) l'expression d'émotions (« positives », comme l'amour, ou « négatives », comme le manque ou l'ennui), 2) le partage d'*updates* personnels (événements s'étant produits *post-mortem*), 3) l'expression de pensées pour la défunte et le soulignement de sa présence; 4) la publication de demandes (aide, soutien, protection, courage, etc.); 5) la mise en place de stratégies de remémoration (partage des caractéristiques « positives » de la défunte, de ses réalisations, de certaines expériences partagées, etc.) ; 6) le partage de réflexion (sur la mort, la vie, etc.); 7) la démonstration de soutien (instrumental, encouragement, conseil, etc.); et, enfin 8) l'offre de condoléances.

Les profils des contributeurs ont été dressés à partir des données récoltées grâce à l'observation non participante. Ainsi, nous avons établi que la majorité des contributeurs sont connus de la défunte (famille, amis, collègues et anciens camarades

de classe). Les connaissances plus éloignées et les inconnus sont moins importants en nombre. Nous savons également que les parents de la défunte sont les deux contributeurs les plus prolifiques du groupe. Une analyse différentielle des genres nous a permis de constater que les hommes sont moins nombreux que les femmes à contribuer au groupe. Les membres masculins sont également plus nombreux à opter pour une contribution discrète (sans participation au contenu), via l'usage du « j'aime ». Finalement, la majorité des messages publiés sur le groupe étudié était destinée à la défunte elle-même, plutôt qu'aux autres membres.

Les analyses temporelles menées dans le cadre de cette étude montrent que certaines contributions au groupe se sont faites de manière ritualisée, selon une série d'événements récurrents annuellement (anniversaires de naissance et de décès de la défunte, Noël, Jour de l'an, etc.). De plus, les changements dans l'évolution de la moyenne mensuelle de contributions laissent penser que l'instauration de nouvelles modalités techniques par Facebook a permis d'augmenter le taux d'interaction entre usagers. Cette augmentation, marquée par une hausse des « j'aime » et des commentaires, semble avoir eu un impact important sur l'expression de soutien.

Finalement, nous avons dégagé les principales formes d'usages observables au sein du groupe : le journal intime, la carte de souhaits, la prière et la mnémothèque. Ces quatre formes d'usage ont été adoptées par différents contributeurs afin de répondre à leurs besoins, qui varient, entre autres, selon leur statut.

Ce mémoire s'est uniquement attardé à l'usage de Facebook, réseau socionumérique non spécialisé en « gestion du deuil ». Toutefois, l'usage d'Internet en situation de deuil s'observait avant l'arrivée de Facebook sur des sites de commémoration non interactifs ou sur des groupes de soutien spécialisés (Roberts, 2004; Foot, 2006; Falconer et coll., 2011). La différence entre Facebook et ce type de groupe est que le RSN n'a pas été élaboré pour répondre aux besoins inhérents au deuil. En ce sens, la négociation présente entre l'utilisateur et le dispositif technique utilisé est fascinante. Dans une logique de « généalogie des usages » (Mallein et

Toussaint, 1994), il est pertinent de s'interroger sur les origines d'un usage ou, comme le formule Proulx (2005 : 9), « de retracer le fil historique ayant présidé au développement d'usages spécifiques ». Ajoutons à cet intérêt la projection des usages dans le futur : comment ceux-ci évolueront-ils à travers le temps?

Nous avons abordé quatre formes d'usage dans le cadre de cette recherche : la carte de souhaits, la mnémothèque, le journal intime et la prière. Les deux premiers usages sont davantage axés sur la dimension publique et collective des pratiques de manifestation du deuil. La carte de souhaits, par sa fonction principalement phatique, maintient actives les relations entre usagers et avec la défunte. Cette forme d'usage permet également la commémoration d'événements calendaires importants, tels que Noël ou la St-Valentin, ou encore spécifiques au défunt, tels que son anniversaire de naissance ou son anniversaire de décès. Elle permet finalement à l'entourage d'offrir ses condoléances aux proches du défunt. De son côté, la mnémothèque permet d'agréger collectivement les « données » propres au défunt dans une logique de remémoration. Les deux derniers usages énumérés sont davantage axés vers la dimension privée et individuelle des pratiques de deuil. Le journal intime permet de coucher répétitivement ses réflexions et ses états d'âme sur le « Babillard » d'un dispositif discursif, et ce, tout en s'adressant directement au défunt. De son côté, la prière rend possible la communication avec l'au-delà par l'entremise de la défunte afin, entre autres, de formuler un besoin et de solliciter son aide. Ces facettes privée et individuelle des pratiques d'expression du deuil ont permis l'articulation de la notion de « communication "intrapersonnelle" de masse ».

Si ces usages diffèrent les uns des autres et peuvent parfois paraître contradictoires, ils coexistent tous au sein du même espace : l'application de groupe Facebook. La présence du deuil sur Facebook justifierait-elle la mise sur pied d'une application ou de fonctionnalités répondant spécifiquement (et donc mieux) aux besoins des endeuillés? C'est ce qu'affirment Getty et coll. (2011 : 1000) qui ont analysé le contenu des publications émises non pas au sein de groupes, mais plutôt de

« profils Facebook commémoratifs » : « Our analysis suggests some important design insights for memorialized posts, including a need for connecting personally, for collective support, and a forum for sharing stories ».

Les « profils commémoratifs » constituent une forme figée des profils d'utilisateurs décédés. Si les affordances de l'application de groupe sont moins rigides que celles de l'application de profil sur Facebook, c'est-à-dire qu'elles permettent davantage d'options, les besoins liés au deuil demeurent les mêmes peu importe l'application utilisée, bien que variant d'un individu à l'autre. Ainsi, Getty et coll. (2011) proposent de diviser les « profils commémoratifs » en différents espaces : un espace désigné pour l'échange d'histoires à des fins remémoratives, un espace privé consacré aux publications dirigées directement au défunt, ainsi que divers espaces pour le partage de condoléances, pour le partage d'images et pour le partage d'informations concernant les obsèques. Nous abondons dans le sens de Getty et coll. (2011) et pensons que ces mesures pourraient en effet transformer l'expérience du deuil vécue sur Facebook. Nous nous abstenons, cependant, d'annoncer *a priori* les bienfaits d'une telle transformation. D'autres recherches, en ce sens, nous paraissent nécessaires.

À la lumière de ces recommandations, l'usage de l'application de groupe en situation de deuil serait-il voué à la disparition, et ce, au profit d'une application spécifique? Certains diront qu'avec l'arrivée des « profils commémoratifs » en 2009, les jours de cet usage distinctif de l'application de groupe sont comptés. Cependant, cette dernière permet une gestion plus permissive des activités. Elle permet également, et surtout, la commémoration d'un individu ne disposant pas d'un profil Facebook préalable, ou encore la commémoration d'une personnalité publique. D'un côté, la mise sur pied d'une application destinée au deuil représenterait une opportunité d'affaires intéressante pour l'équipe Facebook. Le marché des mnémothèques virtuelles est encore très jeune. Nous pouvons imaginer tout le potentiel économique d'une telle application jumelée au système publicitaire du RSN

(par exemple, l'affichage de publicités de salons funéraires, de fleuristes, de cimetières ou encore de professionnels offrant du soutien psychologique, dans la bande publicitaire greffée à même l'application de groupe). De l'autre, la nomenclature et l'élaboration d'applications non pas en fonction de leur objectif communicationnel (« profil », « page », « groupe », etc.), mais plutôt en fonction des événements humains diversifiés qu'elles serviraient (deuils, mariages, naissances, activités sportives, activités académiques, etc.) pourraient mener vers un cloisonnement de Facebook. Certes, la situation est hypothétique et les conséquences d'une telle avenue restent pour le moins floues. Il s'agit d'abord ici d'une réflexion orientée vers l'avenir. Instinctivement, cependant, nous concluons en soutenant qu'un RSN au sein duquel chaque situation sociale dispose d'une application n'apparaît plus viable.

Ensuite, chaque étude comporte une série de limites qui se situent à différentes étapes de la démarche entreprise. Notre étude ne fait bien sûr pas exception. Nous proposons ainsi d'énumérer les principales limites liées à la démarche choisie, avant de nous attarder davantage aux limites qui concernent spécifiquement le choix de Facebook comme terrain de recherche. Par la suite, nous verrons brièvement les défis personnels qu'a soulevés cette étude et terminerons avec des pistes de recherche.

D'abord, le thème qui sous-tend cette recherche, c'est-à-dire l'usage des RSN en situation de deuil, est en pleine émergence. En ce sens, la littérature consacrée à ce thème est non seulement peu abondante, mais elle est également en pleine expansion. Nous avons donc dû intégrer le contenu de certains articles scientifiques parus tout récemment à la fin du processus de rédaction. Ces données auraient dû être prises en compte en début de parcours, mais, malheureusement, elles n'étaient pas encore disponibles.

Le choix de se limiter à l'étude d'un seul groupe Facebook comporte également de nombreux désavantages. D'abord, le contexte dans lequel s'inscrit l'événement étudié est très précis : la défunte est une femme québécoise âgée d'une vingtaine

d'années et victime d'un accident criminel. Il est impossible de généraliser les résultats de cette étude étant donné la taille du corpus. Cependant, comme l'objectif de notre étude visait d'abord la compréhension d'un phénomène précis, cette généralisation est de moindre importance. Qui plus est, nous limiter à l'étude d'un seul groupe a eu comme avantage d'éviter la comparaison du contenu de groupes Facebook dédiés à des individus décédés de causes différentes. La littérature sur le deuil évoque en effet l'existence de différences importantes selon la nature du décès.

Aussi, il est important de rappeler que les données ont été récoltées grâce à des méthodes d'observation et d'analyse de contenu. En ce sens, nous n'avons pas réellement eu accès à l'expérience des différents acteurs en jeu. Certes, ces méthodes sont non-intrusives et permettent d'observer le phénomène sans en changer la nature. Cependant, elles ne nous permettent pas de connaître l'histoire des endeuillés, ni leurs caractéristiques, outre celles procurées par Facebook (comme le genre) et celles que nous pouvons déduire par le contenu publié (comme la nature du lien avec la défunte). Si cette déduction de caractéristiques a été possible, c'est justement grâce à la petite taille du corpus. Dans les pages Facebook dédiées aux décès médiatisés de célébrités ou de personnalités publiques (regroupant des milliers de membres), il est plus difficile de connaître l'identité des contributeurs (Marwick et Ellison, 2012). Notre étude innove puisqu'elle permet de jumeler la nature de la relation avec la défunte avec les contenus publiés et, du coup, d'obtenir des résultats plus précis sur les pratiques de deuil sur les RSN.

Les limites liées aux analyses qualitatives sont également présentes au sein de cette étude. Cette stratégie nous a accordé une plus grande flexibilité au niveau des analyses et a permis une codification plus compréhensive. Cependant, l'analyse de contenu offre une part d'inférence qu'il est impossible d'éviter complètement, mais qu'il est possible de réduire. Afin d'éviter les différences au niveau de l'interprétation, la codification manuelle des contenus a été réalisée par une seule personne, c'est-à-dire le chercheur. Il est également important de rappeler que les

méthodes quantitatives ne s'avèrent pas nécessairement plus neutres que les méthodes qualitatives, puisqu'elles étudient la fréquence de mots dont les valeurs sont accordées grâce aux définitions de dictionnaires construits par le chercheur. Getty et coll. (2011) invitent par ailleurs davantage de chercheurs à utiliser la codification manuelle. Même si cette démarche importe nécessairement la présence d'inférences émises par le chercheur, elle possède néanmoins l'avantage de permettre l'analyse de données naturelles, non transformées.

S'il est possible de limiter les inférences lors de la première étape de l'analyse inductive en se limitant à décrire le plus fidèlement possible ce qui est écrit, il est beaucoup plus difficile de poursuivre cette démarche à l'étape de théorisation des données. Ceci est particulièrement vrai pour les formes d'usage dégagées dans le cadre de cette recherche. Ces formes ne devraient en aucun cas être considérées comme descriptives d'une réalité concrètement observable. Toutes les publications du père de la défunte ne cadraient pas avec la forme d'usage qu'est le journal intime. Certaines publications n'étaient pas exclusives à un seul type de mode, alors que d'autres ne cadraient dans aucune forme d'usage. Il s'agissait plutôt ici d'un exercice intellectuel visant à élever notre analyse à un niveau autre que purement descriptif. Nous voulions donc explorer l'existence de formes stables d'usage plutôt que d'en arriver à une classification rigide et exhaustive. Qui plus est, le corpus que nous avons mis sur pied ne représente qu'une réduction de notre objet d'étude, c'est-à-dire l'application de groupe Facebook. Il n'en constitue qu'une version « décomplexifiée » et, somme toute, orientée par des objectifs préalables, mais néanmoins nécessaire à des fins d'appréhension et de manipulation. Le transfert de ce corpus dans la matrice élaborée constitue ainsi une tentative juste, mais imparfaite, de rendre à l'objet d'étude une partie de sa complexité.

La sélection de Facebook comme terrain comporte malheureusement de nombreux désavantages. D'abord, la première limite liée à l'étude des groupes Facebook réside dans le fait que nous n'avons pas accès aux publications qui ont été

effacées. Cette limite a par ailleurs été soulevée par DeGroot (2009) et Marwick et Ellison (2012). Certes, l'absence de certains contenus peut être aussi révélatrice que la présence d'autres contenus. Cependant, il est impossible de faire la différence entre un contenu qui n'a jamais été publié et un contenu qui a été publié, puis effacé.

Plusieurs limites sont également attribuables au caractère très éphémère de la structure technique du groupe Facebook. Par exemple, l'application de groupe a connu une transformation structurelle majeure en plein milieu de notre analyse de contenu. Comme nous avons enregistré tout le contenu du groupe en format PDF, cela ne constituait pas un problème. Cependant, cet enjeu rappelle qu'une étude portant sur Facebook ne représente qu'un cliché du RSN dans son évolution. Il en est de même pour notre étude. Cela a comme désavantage de rendre l'information partagée caduque, et ce, très rapidement. Une autre limite liée à l'étude de Facebook est la difficulté de connaître l'historique de l'évolution des modalités techniques du RSN. Il n'existe aucune source fiable qui documente de manière exhaustive tous les changements apportés à l'application de groupe (et aux autres applications, par ailleurs). Si nous avons pris en considération l'ajout de certaines modalités (l'ajout du « j'aime », l'apparition des notifications du groupe sur le fil de nouvelles et l'abandon de la fonction « partage » au profit de la fonction « j'aime »), il est impossible de savoir si nous n'avons pas omis d'autres reconfigurations. Ces dernières sont très importantes afin de comprendre le rôle joué par la structure technique des RSN sur les contributions et à dresser un portrait de l'évolution temporelle de celles-ci.

De plus, Facebook ne représente qu'un des lieux où s'effectuent les interactions en situation de deuil. Il ne faudrait jamais, en ce sens, considérer que le RSN capte exhaustivement les événements reliés au deuil, puisque la majorité d'entre eux ont lieu hors ligne, dans le « monde réel ». Qui plus est, des individus qui ne sont pas inscrits sur Facebook, ou encore qui ne sont pas membres du groupe de Sophie peuvent jouer un rôle-clé dans l'organisation que nécessite un décès. Toutefois, notre étude se penchait d'abord sur les usages de Facebook et sur les règles d'interaction en

ligne en situation de deuil, réduisant l'ampleur de cette limite. Cette réflexion nous amène cependant à penser que, inversement, avec la grande place que semble occuper Facebook dans la vie de ses membres, l'étude du deuil dans le « monde réel » devrait aussi tenir compte des interactions en ligne, puisqu'elles ont nécessairement un impact sur l'expérience globale du deuil.

Notons, par ailleurs, la présence de défis personnels qui sous-tendent l'analyse de contenu sous le thème du deuil. D'abord, la codification manuelle dans ce contexte s'est avérée très difficile. Non seulement le processus de codification est, de par sa nature redondante, plutôt déplaisant, mais la nature des contenus liés au deuil rend également l'expérience très éprouvante. Il est difficile, en ce sens, de codifier plusieurs heures d'affilée du fait de la lourdeur des propos. De plus, il a été difficile d'évacuer complètement ce sentiment de voyeurisme lié aux méthodes d'observation non participantes sélectionnées. Cette recherche s'est faite sans le consentement des acteurs en jeu (consentement jugé non nécessaire d'un point de vue d'éthique de la recherche). Ainsi, notre relation avec les données était imprégnée de culpabilité. Nous estimons que si ces dernières sont accessibles publiquement, elles n'en demeurent pas moins personnelles. Leur exploitation à des fins de recherche constitue à tout le moins un enjeu moral.

Nous concluons cette section en invitant de manière très générale les chercheurs à s'intéresser davantage à l'usage des RSN en situation de deuil. Si l'analyse de contenu constitue une approche utilisée par divers études, les acteurs ont peu été mobilisés par celles-ci. Nous suggérons donc d'adopter des méthodes de récolte de données incluant des questionnaires, des entrevues individuelles ou encore des entrevues de groupe afin de mieux comprendre la signification octroyée aux usages. Les données ainsi recueillies pourraient facilement être jumelées aux résultats d'une analyse de contenu afin de mieux comprendre l'usage des RSN en situation de deuil. De plus, nous suggérons d'augmenter le nombre de groupes étudiés, sans toutefois

sacrifier la dimension qualitative des analyses. Nous ne soulignerons jamais suffisamment toute la richesse des données émergeant d'analyses mixtes.

Nous invitons les chercheurs à garder en tête les différents contextes au sein desquels s'inscrivent les pratiques d'utilisation des RSN en situation de deuil. D'abord, le contexte du deuil en soi ne saurait être généralisé : une analyse comparative de l'usage des RSN selon la nature du décès serait, en ce sens, très pertinente. Nous souhaitons aussi soulever les dangers des études de l'expression du deuil en ligne qui ne tiendraient pas compte du contexte technique dans lequel elle s'inscrit. Ainsi, nous conseillons aux chercheurs de continuer à s'intéresser à l'importance de l'affordance des dispositifs techniques utilisés auprès des pratiques de deuil en ligne. Finalement, à la lumière des résultats obtenus, nous encourageons les chercheurs à éviter l'utilisation du terme « groupe commémoratif » (*memorial groups*) afin de rendre compte de la diversité des usages de l'application de groupe Facebook en situation de deuil.

BIBLIOGRAPHIE

- « Canada Facebook Statistics ». In *Socialbakers : The Recipe for Social Marketing Success*. En ligne. <<http://www.socialbakers.com/facebook-statistics/canada>>. Consulté le 26 août 2012.
- « Facebook Statistics by Continent ». 2012. In *Socialbakers : The Recipe for Social Marketing Success*. En ligne. <<http://www.socialbakers.com/countries/continents>> . Consulté le 26 août 2012.
- « Mnémothèque (vidéo funéraire) ». 2006. In *Exalis – AllMyBlog*. En ligne. <<http://exalis.allmyblog.com/8-mnemotheque-video-funeraire.html>>. Consulté le 26 août 2012.
- « Votre journal ». 2012. In *Facebook*. En ligne. <<http://www.facebook.com/about/timeline>>. Consulté le 26 août 2012.
- Abraham, Rincey. 2007. «Grieving in cyberspace». The Marquette Tribune. En ligne. Mars, <<http://marquettetribune.org/2007/03/01/news/grieving-in-cyberspace>>. Consulté le 26 août 2012.
- Aitken, Amanda. 2009. «Online life after death». *Bereavement Care*, vol. 28, no 1, p. 34-35.
- Akrich, Madeleine. 1991. « L'analyse socio-technique ». In *La gestion de la recherche*, sous la dir. de D. Vinck, p. 339-353. Bruxelles : De Boeck.
- Akrich, Madeleine. 1998. « Les utilisateurs, acteurs de l'innovation ». *Éducation permanente*, no 134, p.79-89.
- Amossy, Ruth. 2008. « Argumentation et Analyse du discours : perspectives théoriques et découpages disciplinaires ». *Argumentation et Analyse du Discours*, vol 1, p. 1-15.
- Arthur, Paul. 2009. «Trauma Online : Public Exposure of Personal Grief and Suffering». *Traumatology*, vol. 15, no 4, p. 65-75.

- Bacqué, Marie-Frédérique et Michel Hanus. 2000. *Le deuil*. Coll. « Que sais-je, no 3558 ». Paris : Presses universitaires de France, 127 p.
- Bacqué, Marie-Frédérique. 1997. *Mourir aujourd'hui – les nouveaux rites funéraires*. « Coll. Opus, no 61 ». Paris : Odile Jacob, 276 p.
- Bardin, Laurence. 2007. *L'analyse de contenu*. « Coll. Quadrigue. Manuels ». Paris : Presses universitaires de France, 291 p.
- Barrau, Annick. 1992. *Quelle mort pour demain? : essai d'anthropologie prospective*. Paris : L'Harmattan, 190 p.
- Barthes, Roland. 2009. *Journal de deuil*. « Coll. Fiction & Cie ». Paris : Seuil/Imec, 268 p.
- Baudry, Patrick. 2001. « La mémoire des morts ». *Tumultes*, no 16, p. 29-40.
- Baudry, Patrick. 2003. « Travail du deuil, travail de deuil ». *Etudes*, vol. 399, no 11, p. 475-482.
- Bonicco, Céline. 2006. « Goffman et l'ordre de l'interaction : un exemple de sociologie compréhensive ». *Philonsorbonne*, no 1, p. 31-48.
- Bosticco, Cecilia, et Teresa Thompson. 2005. « The Role of Communication and Story Telling in the Family Grieving System ». *Journal of Family Communication*, vol. 5, no 4, p. 255 - 278.
- boyd, Danah M., et Nicole B. Ellison. 2007. « Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship ». *Journal of Computer-Mediated Communication*, vol. 13, no 1, p. 210-230.
- Brubaker, Jed R., et Gillian R. Hayes. 2011. « "We will never forget you [online]": an empirical investigation of post-mortem myspace comments ». In *Proceedings of the ACM 2011 conference on Computer supported cooperative work* (Hangzhou, China), sous la dir. de, p. 123-132. Hangzhou, China : ACM.
- Carmon, Anna F., Kai J. Western, Amy N. Miller, Judy C. Pearson et Michael R. Fowler. 2010. « Grieving Those We've Lost: An Examination of Family Communication Patterns and Grief Reactions ». *Communication Research Reports*, vol. 27, no 3, p. 253 - 262.
- Carroll, Brian, et Katie Landry. 2010. « Logging On and Letting Out: Using Online Social Networks to Grieve and to Mourn ». *Bulletin of Science, Technology & Society*, vol. 30, no 5, p. 341-349.

- Chapple, Alison, et Sue Ziebland. 2010. «How the Internet is changing the experience of bereavement by suicide: A qualitative study in the UK». *Health*.
- Conseil de recherches en sciences humaines du Canada, Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie du Canada, Instituts de recherche en santé du Canada. 2010. *Énoncé de politique des trois Conseils : Éthique de la recherche avec des êtres humains*. 234p.
- Coutant, Alexandre, et Thomas Stenger. 2009. *Les configurations sociotechniques sur le Web et leurs usages : le cas des réseaux sociaux numériques : 7ème Colloque du chapitre français de l'ISKO - Intelligence collective et organisation des connaissances* (Lyon, 24 – 26 juin 2009). Poitiers : Université de Poitiers, 11 p.
- Coutant, Alexandre, et Thomas Stenger. 2010. «Processus identitaire et ordre de l'interaction sur les réseaux socionumériques». *Les Enjeux de l'information et de la communication*, vol. 2010, no 1, p. 45-64.
- Curie, Marie. 1996. *Cher Pierre que je ne reverrai plus (Journal 1906-1907)*. Paris : Odile Jacob, 188 p.
- de Vries, Brian. 2001. «Grief : Intimacy's Reflection». *Generations*, vol. 25, no 2, p. 75-80.
- Debray, Régis. 2010. «Le sacré, c'est ce qui protège et qu'il faut protéger». *Les Tribunes de la santé*, no 27, p. 129-131.
- DeGroot, Jocelyn M. 2009. «Reconnecting with the Dead via Facebook: Examining Transcorporeal Communication as a Way to Maintain Relationships». Ohio University.
- Denzin, Norman K. 1997. *Interpretive ethnography : ethnographic practices for the 21st century*. Thousand Oaks, Calif. : Sage Publications, xxiv, 325 p.
- Des Aulniers, Luce. 2009. *La fascination*. Québec : Presses de l'Université du Québec, 395 p.
- Deseilligny, Oriane. 2008. «Du journal intime au blogue : quelles métamorphoses du texte? ». *Communication et langage*, no 155, p. 45-62.
- Duchastel, Jules. 2012. *Survol de l'analyse de discours, de son histoire et de ses liens avec l'ATO : École d'été 2012 – Analyse de texte par ordinateur* (Montréal, 20 août 2012), Université du Québec à Montréal, 27 p.
- Durkheim, Émile. 2008. *Les formes élémentaires de la vie religieuse : le système totémique en Australie*, Nouv. éd. . Paris : CNRS, 638 p.

- Falconer, K., Gibson, K., Norman, H., et M. Sachsenweger. 2011. « Grieving in the Internet Age ». *Penn Medicine: Center for Cognitive Therapy*, 20 p.
- Fast, J. D. 2003. «After Columbine: How People Mourn Sudden Death». *Social Work*, vol. 48, no 4, p. 484-491.
- Fearon, Jordan C. 2011. « The Technology of Grief : Social Networking Sites as a Modern Death Ritual ». Antioch University.
- Foot, Kirsten A., Barbara Warnick et Steven M. Schneider. 2005. «Web-Based Memorializing After September 11: Toward a Conceptual Framework». *J. Computer-Mediated Communication*, vol. 11, no 1, p. 72-96.
- Fraser, Bruce, et William Nolen. 1981. «The association of deference with linguistic form». *International Journal of the Sociology of Language*, vol. 1981, no 27, p. 93-110.
- Gajaria, Amy, Yeung, Emanuela, Goodale, Tara et Alice Charah. 2011. « Beliefs About Attention-Deficit/Hyperactivity Disorder and Response to Stereotypes: Youth Postings in Facebook Groups ». *Journal of Adolescent Health*, vol. 49, p. 16-20.
- Georges, Fanny. 2009. «Représentation de soi et identité numérique». *Une approche sémiotique et quantitative de l'emprise culturelle du web 2.0*, vol. 154, no 2, p. 165-193.
- Getty, Emily, Cobb, Jessica, Gabeler, Meryl, Nelson, Christine, Weng, Ellis et Jeffrey T. Hancock. 2011. « I Said Your Name in an Empty Room : Grieving and Continuing Bonds on Facebook ». Vancouver : Session - Death and Bereavement, 4 p.
- Gibson, James Jerome. 1986. « The theory of affordances ». In *The ecological approach to visual perception*, p. 126-134. Londres : Routledge.
- Goffman, Erving. 1956. *The nature of deference and demeanor*. Indianapolis : Bobbs-Merrill, 30 pages p.
- Goffman, Erving. 1967. *Interaction ritual essays on face-to-face behavior*. Coll. «Anchor Books ; A596.». Garden City, N.Y.: Doubleday, 270 p.
- Goffman, Erving. 1973. *La mise en scene de la vie quotidienne*. Coll. «Le Sens commun». Paris : Éditions de Minuit, 2 volumes p.
- Goffman, Erving. 1981. *Forms of talk*. Coll. «University of Pennsylvania publications in conduct and communication». Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 335 p.

- Goodrum, Sarah. 2008. «When the Management of Grief Becomes Everyday Life: The Aftermath of Murder». *Symbolic Interaction*, vol. 31, no 4, p. 422-442.
- Granovetter, Mark S. 1973. «The Strength of Weak Ties». *American Journal of Sociology*, vol. 78, no 6, p. 1360-1380.
- Green, Jonathan. 2010. «Feelings and Facebook: grief in social media ». The Drum. En ligne. Février, <<http://www.abc.net.au/news/2010-02-25/feelings-and-facebook-grief-in-social-media/343162>>. Consulté le 26 août 2012.
- Gustavsson, Anders. 2008. «Rituals Around Sudden Death in Recent Years ». *Folklore*, vol. 38, p. 23-44.
- Hanus, Michel. 1998. *Les deuils dans la vie*. Paris : Maloine, 382 p.
- Hanus, Michel. 2000. *La mort aujourd'hui*. « Coll. Face à la mort ». Paris : Frison-Roche, 242 p.
- Hass, J. K., et T. Walter. 2006. «Parental grief in three societies: networks and religion as social supports in mourning». *Omega (Westport)*, vol. 54, no 3, p. 179-198. Pubget.
- Haughwout, Kevin. 2011. «The Evolution of Like». In *The Freedmarketer*. En ligne. <<http://www.freedmarketer.com/2011/02/the-evolution-of-like>>. Consulté le 26 août 2012.
- Hine, Christine. 2000. *Virtual Ethnography*. Londres : Publications Sage, 179 p.
- Hine, Christine. 2005. *Virtual methods : issues in social research on the Internet*. Oxford ; New York : Berg, xiii, 242 p.
- Holmer, Torsten. 2008. «Discourse Structure Analysis of Chat Communication ». *Language@Internet*, no 5, p. 1-19.
- Houwen, Karolijne van der, Margaret Stroebe, Henk Schut, Wolfgang Stroebe et Jan van den Bout. 2010. «Online mutual support in bereavement: An empirical examination». *Comput. Hum. Behav.*, vol. 26, no 6, p. 1519-1525.
- Hutchby, Ian. 2001. «Technologies, Texts and Affordances». *Sociology*, vol. 35, no 2, p. 441-456.
- Janssen, Jacques, Prins, Maerten H., Van der Lans, Jan, M. et Cor Baerveldt. 2000. «The Structure and Variety of Prayer – An Empirical Study of Dutch Youth ». *Journal of Empirical Theology*, vol 13, no 2, p. 29-54.

- Jorgensen-Earp, Cheryl R., et Lori A. Lanzilotti. 1998. «Public Memory and Private Grief: The Construction of Shrines at the Sites of Public Tragedy». *Quarterly Journal of Speech*, vol. 84, no 2, p. 150-170.
- Jouët, Josiane. 1993. «Pratiques de communication et figures de la médiation». *Réseaux*, p. 99-120.
- Jouët, Josiane. 2000. «Retour critique sur la sociologie des usages». *Réseaux*, p. 487-521.
- Katims, Lauren. 2010. «Grieving on Facebook: How the Site Helps People ». Time. En ligne. Janvier, <<http://www.time.com/time/business/article/0,8599,1951114,00.html>>. Consulté le 26 août 2012.
- Kelly, Max. 2009. « Memories of Friends Departed Endure on Facebook ». In *Le blogue Facebook*. En ligne. <<http://www.facebook.com/blog/blog.php?post=163091042130>>. Consulté le 26 août 2012.
- Kern, Rebecca, Forman, Abbe E. et Gisela Gil-Egui. 2012. « R.I.P. :Remain in perpuity. Facebook memorial pages. » *Telematics and Informatics*, p. 1-9.
- Klass, Dennis, Silverman, Phyllis R. et Steven L. Nickman. 1996. *Continuing bonds : new understandings of grief*. « Coll. Series in death education, aging, and health care ». Washington D.C. : Taylor & Francis, 1996.
- Klass, Dennis. 1988. *Parental grief – Solace and resolution*. « Coll. The Springer series on death and suicide, no 9 », 232 p.
- Klass, Dennis. 2006. *The spiritual lives of bereaved parents*. « Coll. Series in death, dying, and bereavement. » Philadelphia : Brunner/Mazel, 229 p.
- Kolovitch, Steve. 2006. «Facebook helps students mourn the loss of friends». The Bowdoin Orient. En ligne. Avril, <<http://orient.bowdoin.edu/orient/article.php?date=2006-04-07&id=3§ion=1>>. Consulté le 26 août.
- Lessard, Valérie. 2011. «La vie post-mortem sur Facebook». TVA Nouvelles. En ligne. Octobre, <<http://tvanouvelles.ca/lcn/infos/national/archives/2011/10/20111029-171348.html>>.
- Levy, Joseph J., Toupin et Isabelle. 2004. *La mort de Lady Diana : Un exemple de deuil public* Trad. de : 1180-3479, no 2. Montréal, CANADA : Université; du Québec à Montréal, 5 p.
- Lippy, Charles H. 1983. «Sympathy Cards and the Grief Process». *The Journal of Popular Culture*, vol. 17, no 3, p. 98-108.

- Mallein, Philippe et Yves Toussaint. 1994. « L'intégration sociale des technologies d'information et de communication. Une sociologie des usages ». *Technologies de l'information et société*, vol. 4, p. 315-335.
- Marsden, Peter V. et Karen E. Campbell. 1984. « Measuring Tie Strength ». *Social Forces*, vol 63, no 2, p. 482-501).
- Marwick, Alice et Nicole B. Ellison. 2012 (sous presse). « There Isn't Wifi in Heaven! Negotiating Visibility on Facebook Memorial Pages ». *Journal of Broadcasting and Electronic Media*.
- Mauss, Marcel. 1921. « L'expression obligatoire des sentiments ». *Journal de psychologie*, vol 18, 8 p.
- Miller, Hugh. 1995. *The Presentation of Self in Electronic Life - Goffman on the Internet : Embodied Knowledge and Virtual Space Conference Goldsmiths' College* (Londres, Juin 1995). Londres : Nottingham Trent University, 8 p.
- Millerand, Florence, Serge Proulx et Julien Rueff. 2010. *Web social : mutation de la communication*. Québec : Presses de l'Université du Québec, xx, 374 p.
- Millerand, Florence. 2008a. « Usages des NTIC : les approches de la diffusion, de l'innovation et de l'appropriation (1ère partie) ». *COMMposite*, vol. 2, no 1, p. 1-19.
- Millerand, Florence. 2008b. « Usages des NTIC : les approches de la diffusion, de l'innovation et de l'appropriation (2e partie) ». *COMMposite*, vol. 3, no 1, p. 54-73.
- Mitra, Ananda. 2010. « Creating a Presence on Social Networks via Narbs ». *The Global Media Journal*, vol. 9, no 16, p. 1-18.
- Nizet, Jean, et Natalie Rigaux. 2005. *La sociologie de Erving Goffman*. Paris : La Découverte, 121 p.
- Paiement-Paradis, Catherine. 2010. « Salon mortuaire nouveau genre ». Cyberpresse. En ligne. Juillet, <<http://www.cyberpresse.ca/vivre/urbania/201007/20/01-4299797-salon-mortuaire-nouveau-genre.php>>. Consulté le 26 août 2012.
- Paillé, Pierre. 1994. « L'analyse par théorisation ancrée ». *Cahiers de recherches sociologiques*, no 23, p. 147-181.
- Pantti, Mervi, et Johanna Sumiala. 2009. « Till death do us join: media, mourning rituals and the sacred centre of the society ». *Media, Culture & Society*, vol. 31, no 1, p. 119-135.

- Papacharissi, Zizi. 2009. «The virtual geographies of social networks: a comparative analysis of Facebook, LinkedIn and ASmallWorld». *New Media & Society*, vol. 11, no 1-2, p. 199-220.
- Pearlman, Leah. 2009. «I like this ». In *Le blogue Facebook*. En ligne. <<http://blog.facebook.com/blog.php?post=53024537130>>. Consulté le 26 août 2012.
- Phillips, Whitney. 2011. « LOLing at tragedy : Facebook trolls, memorial pages and resistance to grief online ». *First Monday*, vol. 16, no 12.
- Pineda, Nick. 2010. « Facebook Tips : What's the Difference between a Facebook Page and Group? ». In *Le blogue Facebook*. En ligne. <<http://blog.facebook.com/blog.php?post=324706977130>>. Consulté le 26 août 2012.
- Pipatsrisawat, Knot. 2009. « Giving Groups a Stronger Voice ». In *Le blogue Facebook*. En ligne. <<http://blog.facebook.com/blog.php?post=156031977130>>. Consulté le 26 août 2012.
- Proulx, Serge. 2005. « Penser les usages des technologies de l'information et de la communication aujourd'hui : enjeux – modèles – tendances » In *Enjeux et usages des TIC : aspects sociaux et culturels*, sous la dir. de Vieira et Nathalie Pinède, p. 7-20. Bordeaux : Presses universitaires de Bordeaux.
- Proulx, Serge. 2006. « Pour comprendre l'usage des objets communicationnels, (re)penser le constructivisme : Signe, culture et lien social à l'ère des réseaux ». *Degrés*, no. 126-127, p. B1-B18.
- Proulx, Serge. 2011. *L'irruption des médias sociaux : enjeux éthiques et politiques : Conférence à la 24e Biennale de la langue française* (Tallinn, 16-17 septembre 2011), 19 p.
- Raacke, John, et Jennifer Bonds-Raacke. 2008. «MySpace and Facebook: Applying the Uses and Gratifications Theory to Exploring Friend-Networking Sites». *CyberPsychology & Behavior*, vol. 11, no 2, p. 169-174.
- Roberts, Pamela. 2004. «Here Today and Cyberspace Tomorrow: Memorials and Bereavement Support on the Web». *Generations*, vol. 28, no 2, p. 41-46.
- Sanderson, Jimmy, et Pauline Hope Cheong. 2010. «Tweeting Prayers and Communicating Grief Over Michael Jackson Online». *Bulletin of Science, Technology & Society*, vol. 30, no 5, p. 328-340.

- Savoie-Zajc, Lorraine. 2007. « Comment peut-on construire un échantillonnage scientifiquement valide? ». *Recherches qualitatives, hors-série*, no 5, p. 99-111.
- Silverman, Philip, et Robert J. Maxwell. 1978. «How Do I Respect Thee? Let Me Count The Ways: Deference Towards Elderly Men and Women». *Cross-Cultural Research*, vol. 13, no 2, p. 91-108.
- St-Denis, Sarah. 2011. «Avez-vous peur de la mort?». *Canoë Actualités*. En ligne. Septembre, <<http://fr.canoe.ca/infos/quebeccanada/archives/2011/09/20110918-191812.html>>. Consulté le 26 août 2012.
- Stone, Elisabeth. 2010. «Grief in the Age of Facebook». *Chronicle*. En ligne. Février, <<http://chronicle.com/article/Grief-in-the-Age-of-Facebook/64345/>>. Consulté le 26 août 2012.
- Thelwall, Mike, Wilkinson, David et Sukhvinder Uppal. 2010. « Data Mining Emotion in Social Network Communication : Gender Differences in MySpace ». *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, vol. 61, no1, p. 190-199.
- Thomas, Gary et David James. 2006. « Reinventing grounded theory: some questions about theory, ground and discovery ». *British Educational Research Journal*, vol. 32, no 6, p. 767-795.
- Thomas, Louis-Vincent. 1988. *Anthropologie de la mort*. Lausanne : Payot, 538 p.
- Vicary, Amanda M., et R. Chris Fraley. 2010. «Student Reactions to the Shootings at Virginia Tech and Northern Illinois University: Does Sharing Grief and Support Over the Internet Affect Recovery?». *Personality and Social Psychology Bulletin*, vol. 36, no 11, p. 1555-1563.
- Walter, Tony, Hourizi, Rachid, Moncur, Wendy et Stacey Pitsillides. 2011. « Does the Internet Change How we Die and Mourn? Overview and Analysis ». *OMEGA*, vol. 64, no4, p. 275-302.
- Williams, Amanda L., et Michael J. Merten. 2009. «Adolescents' Online Social Networking Following the Death of a Peer». *Journal of Adolescent Research*, vol. 24, no 1, p. 67-90.
- Williams, Tracy Rundstrom. 2006. «Linguistic Politeness in Expressing Condolences: A Case Study». *RASK: International Journal of Languages and Linguistics*, vol. 23, p. 45-62.